IT資格道場

MB-230 学習用テキスト

予備知識ゼロから合格ラインへ —— 読んで理解する1冊目

無料サンプル(第1章まで)

SAMPLE

MB-230 出題範囲(Microsoft Learn 公式 Study guide・Skills measured as of March 11, 2026)準拠
2026年11月版

ご利用にあたって

- このテキストは「IT資格道場」(www.shikaku-doujou.com)の購入者限定テキストのうち、学習用テキストの第1章までを収録した**無料サンプル**です。どなたでもご覧いただけます。
- 無料サンプルも著作物です。転載・改変しての再配布・二次販売はできません。
- AI モデルの学習データとしてのご利用(学習目的の入力・データセット化を含む)はできません。
- 製品版(学習用テキスト・頻出度別ノート・暗記用ノートの3点)は、ご購入者を識別できる透かし入りのPDFとして提供されます。
- 本PDFはスマートフォン・タブレットでの閲覧に合わせたA5版面・文字サイズで組版しています。

SAMPLE

目次

この試験の範囲 [overview]

第1章 Manage cases in Customer Service [1.1.1/1.1.2/1.1.3/1.1.4/1.2.1/1.2.2/1.2.3/1.2.4/1.2.5/1.3.1/1.3.2/1.3.3/1.3.4/1.4.1/1.4.2/1.4.3/1.4.4/1.4.5/1.5.1/1.5.2/1.5.3/1.5.4/1.5.5/1.5.6]

- レコードの作成と更新の規則（ARC）を作る [1.1.1]
- ケース解決のダイアログを変える [1.1.2]
- セキュリティロールとペルソナ [1.1.3]
- タイムライン コントロール [1.1.4]
- 内部のナレッジ検索を構成する [1.2.1]
- ナレッジ記事のテーブルとライフサイクル [1.2.2]
- 翻訳したナレッジ記事を管理する [1.2.3]
- 外部ナレッジ ソースを統合して検索する [1.2.4]
- AI の提案と Copilot 主導のナレッジ記事の作成 [1.2.5]
- Microsoft Teams チャットを構成する [1.3.1]
- 特定のユーザーの Join a Teams call を構成する [1.3.2]
- 連絡先の候補（ルールと AI）を構成する [1.3.3]
- Teams のコラボレーション エクスペリエンスを構成する [1.3.4]
- Ask a Question とコンテンツのフィルター [1.4.1]
- ケース・タイムライン・会話の要約 [1.4.2]
- 応答の下書き（Draft a Response）とメールの下書き [1.4.3]
- ケース管理エージェント（Case Management Agent）[1.4.4]
- Copilot Studio でエージェントを統合する [1.4.5]
- SLA の設定（種類・一時停止・営業時間）[1.5.1]
- Power Automate でアクションを実装する [1.5.2]
- SLA を適用する [1.5.3]

SAMPLE

SLA 項目と KPI の条件・アクション [1.5.4]
フォームのタイマー コントロール [1.5.5]
SLA KPI を作る [1.5.6]

サンプルはここまでです

SAMPLE

3 冊の使い方は、ダウンロード欄の案内を参照してください。

SAMPLE

この試験の範囲 [overview]

MB-230(Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate)は、Dynamics 365 Customer Service を会社に導入して設定し、ケースの対応からルーティング、拡張までを組み立てられるかを問う試験です。役割は Functional Consultant です。

- 試験時間：100 分
- 問題数：50 問
- 合格：1000 点満点の 700 点以上
- 言語：日本語で受験できます

出題範囲は 3 つの分野です。この教材も同じ順に章を立てます(下の表)。配点は、学習ガイドの「Skills at a glance」にある割合です。

分野	配点	内容
1 Manage cases in Customer Service	51〜55%	ケースの自動作成、解決の画面、権限、ナレッジ、Teams、Copilot とエージェント、SLA
2 Configure representative experience and routing	25〜30%	ワークストリーム、キャパシティ、分類とルーティング、キュー、スクリプトとマクロ、セッション・プロファイル・受信トレイ・タブ
3 Extend Customer Service	15〜20%	フォーム、ビュー、アプリ、列、テーブル、リレーションシップ、検索、メール テンプレート、アンケート

SAMPLE

読み方：

- 版：2026 年 3 月 11 日時点で測定されたスキルの学習ガイド
- 細目の印：節の見出しの後ろにある [1.1.1] のような番号
- 画面名とフィールド名：日本語で受験しても英語表記で出るので、本文も英語のまま

SAMPLE

第1章 Manage cases in Customer Service [1.1.1/1.1.2/1.1.3/1.1.4/1.2.1/1.2.2/1.2.3/1.2.4/1.2.5/1.3.1/1.3.2/1.3.3/1.3.4/1.4.1/1.4.2/1.4.3/1.4.4/1.4.5/1.5.1/1.5.2/1.5.3/1.5.4/1.5.5/1.5.6]

この章は配点の 51〜55% で、試験の半分以上を占めます。ケースの入口（自動作成）、解決の画面、権限、ナレッジ、Teams、Copilot とエージェント、SLA までが範囲です。画面の名前と設定の項目は、英語表記のまま覚えます。呼び名は次の3つを押さえてください。

- 管理の画面: Copilot Service admin center
- 担当者の画面: Copilot Service workspace（Customer Service workspace という古い呼び名も同じ画面）
- 担当者: representative（human agent と呼ばれていた人と同じ）

レコードの作成と更新の規則（ARC）を作る [1.1.1]

レコード作成・更新ルール（record creation and update rule）は、届いたメールや電話などの活動（activity）から、ケースなどのレコードを自動で作ったり更新したりする仕組みです。略して ARC と呼びます。ルールは複数のルール項目（rule items）を持ち、ルール項目が条件（condition）と、合ったときのアクションを決めます。対象にできる活動は、メール・ソーシャル活動・タスク・電話・予定・サービス活動・カスタム活動で、作るレコードは標準テーブルでもカスタムテーブルでもかまいません。最新（modern）の ARC はオンプレミス環境では使えません。[1]

作る場所は、Copilot Service admin center のサイトマップの Customer Support にある Case Settings です。Automatic record creation and

SAMPLE

update rules の Manage から Record Creation and update rules ページへ進み、New を選びます。Basic タブの Step one: details で入れる項目は次の4つです。[1]

- Rule name
- Queue scope（Track multiple queues か Track single queue）
- Queue to monitor
- Activity type to monitor（たとえば Email）

キューの扱いに決まりがあります。ソース種別がメールのときはキューの指定が必須で、カスタム活動を含むほかの種別では任意です。同じキューを、単一キュー追跡のルールと複数キュー追跡のルールの両方には使えません。すでにあるルールを無効化しないと、そのキューを新しいルールに使えません。条件は Condition builder で最低 1 つ必要です。1 通のメールが複数のキューに届いても、ケースを 1 件だけにしたいときは、1 つのキューを監視する単一ルールを使い、関連メールを専用キューへ振り分けます。振り分けには Exchange のトランスポート規則か、Power Automate またはプラグインを使います。[1]

Advanced タブの設定は、条件を評価する前の関門として働きます。

設定	Yes にしたときの動き
Allow emails from unknown senders	連絡先にも取引先企業にも登録のないアドレスからのメールでもレコードを作る。Manage unknown senders by で、連絡先の自動作成（Creating a new contact automatically）か、Power Automate での手動マッピングを選ぶ

SAMPLE

設定	Yes にしたときの動き
Require a valid entitlement on the connected case	顧客に有効なエンタイトルメントがあるときだけケースを作る
Wait for a specific amount of time after the connected case is resolved	関連ケースの解決から指定の時間が過ぎるまで新しいケースを作らない

解決済みケースは、メールが関連付くだけでは自動で再オープンされません。不明な送信者の連絡先は、既定ではメール受信者の権限で作られます。環境変数 msdyn_ArcCreateContactWithRuleOwner の Current Value を 1 にすると、ルール所有者の権限で作ります。受信者の To と Cc/Bcc の両方にキューのアドレスが入っていると、既定ではキュー項目が 2 件できます。この動きは CreateQueueItemForSynchronizingMailbox の設定で制御します。[1]

取引先に登録のない人からのメールもケースにしたく、ただしサポートのエンタイトルメントが無い顧客のケースは作りたくないとします。Allow emails from unknown senders を Yes にして、連絡先の自動作成を選びます。あわせて Require a valid entitlement on the connected case も Yes にします。前者は未登録の送信者を通す関門、後者は有効なエンタイトルメントの無い顧客を止める関門で、役目が別です。[1]

ルール項目は一覧の順に評価され、受信した活動が 1 番目の項目の条件に合えばケースが作られ、残りの項目は評価されません。順序は変えられます。ルールは有効化（activate）するまで下書き（draft）のままです。有効なルールにルール項目があると、Power Automate に「ARC: ルール項目名」のフローが 1 つできます。ルール項目が無いと ARC は動かず、フローもできません。ARC のフローは Power Automate のポータルで直接オン・オフせず、Dataverse から有効化・無効化します。ルールを有効化するとフローは自動で

SAMPLE

オンになり、ルールが無効ならフローは自動でオフになります。有効なルールは読み取り専用で、ルール項目を変えるには先にルールを無効化します。[2][3]

状態の確認にはアクティビティモニター（Activity monitor）を使います。見られる状態は3つです。

状態	意味
Ready for Power Automate / workflow	関連フローが起動した
Failed	エラー
Skipped	仕様上スキップした

既定では全部を取得し、Monitor options ダイアログで外せます。開き方は2通りです。

- Customer support の概要で Activity monitor events (past 7 days) を選ぶ
- Record creation and update rules のコマンドバーで View activity monitor を選ぶ

各イベントでは、ルールがどう扱われたかを示す Reason と、直し方を示す Recommendation を見られます。追跡するのは Customer Service 内でルールが評価されるまでで、Power Automate でルールが実行された後は追跡しません。オンライン環境だけで動きます。[3]

ケース解決のダイアログを変える [1.1.2]

ケースを解決するときに出る Resolve case ダイアログの既定は Standard dialog です。項目を足したり消したりしたいときは、Customizable dialog に切り替えます。手順は次のとおりです。

SAMPLE

1. Copilot Service admin center の Customer Support で Case Settings を開く
2. Other Settings の Manage から Service Configuration Settings へ進む
3. Resolve case dialog を Customizable dialog にして Save する

CSR Manager と Customer Service Representative のセキュリティロールに、Environment Variable Definition の次の権限を設定しておきます。CSR Manager は Create・Read・Write、Customer Service Representative は Read です。カスタムのセキュリティロールは更新が必要になります。[4]

項目の追加は Power Apps で行います。環境を選び、Tables の Case Resolution の Forms から対象フォームを開き、項目（たとえば Billable Time）を足して Save and publish します。Billable Time に担当者の作業時間を自動で出したいときは、Total Time 項目もダイアログに足します。Regarding 項目を解決ダイアログに足すと、ケースの解決そのものがサポートされなくなります。[4]

選択肢に独自の値を足すときは、2つのテーブルの値をそろえます。

1. Case テーブルの該当列（たとえば Status Reason）に新しい選択肢（たとえば Duplicate）を足し、Value をコピーする
2. Case Resolution テーブルの該当列（たとえば Resolution Type）に、同じ Value で選択肢を足す
3. それぞれ保存して公開する

Case の値だけを変えると、エラーになったり、カスタマイズ可能なダイアログで指定した値が出なかったりします。[4]

SAMPLE

未完了のアクティビティがあるケースを閉じようとすると、警告とリダイレクトのリンクが出ます。リンクで開くタブは、Power Apps の設定定義 Redirect user to the specified tab to close open activities を追加して決めます。フォームのタブの Name（Display options）をコピーして Setting environment value に貼り、最後に Publish All Customizations を行います。アプリ単位の New app value は、環境レベルの設定より優先され、環境レベルの値は使われません。

既定の最小の Resolve case ダイアログを使わないときは、設定定義 Enable minimal case resolution dialog を追加します。その Setting environment value を No にします。従来のダイアログに戻せるのは、Resolve case dialog が Standard dialog の場合だけです。Customizable dialog や Quick create dialog の場合は、Duration・Billable Time・Total Time などを前の手順で設定します。[5]

解決済み・キャンセル済みのケースの更新は、Case Settings の Other settings の Manage で決めます。設定項目は Case update after resolution の Allow updates for です。選択肢は Resolved and canceled cases・Resolved cases・Closed cases・Don't allow updates の4つです。解決済みまたはキャンセル済みのケースの更新を許す動きが既定で、更新は Power Automate のフローか API で行います。[6]

解決済みケースを再オープンしたいときは、ARC の既存ルールに条件付きのルール項目を足します。条件は、Regarding(Case) が Contains data、かつ Status(Case) が Resolved に等しい、です。この再オープン用の項目は、新規ケースを作る項目より上に置いて先に評価させます。ルール項目は上から順に評価され、最初に合った項目で止まるからです。再オープンのカスタマイズは、複数のメールボックス宛てのメールから複数のケースを作る構成では動

SAMPLE

きません。Wait for a specific amount of time after the connected case has been resolved も Yes にしておきます。時間の指定は不要です。[7]

セキュリティロールとペルソナ [1.1.3]

セキュリティロールは、ユーザーが何にどこまで触れるかを決める権限のまとまりです。1人が複数のロールを持て、権限は累積されます。割り当てた各ロールの権限は、どれも打ち消されません。一覧は Power Platform admin center で開きます。Manage の Environments から環境を選び、Settings の Users + Permissions で Security roles を選びます。Member's privilege inheritance の既定は Direct User (Basic) access level and Team privileges です。もう一方の Team privileges only は、チームのメンバーとしてだけ権限を付けます。[8]

ロールは3種類の権限でできています。

- テーブル権限（Tables）
- その他の権限（Miscellaneous privileges）: 記事の公開やビジネスルールの有効化など
- プライバシー関連権限（Privacy-related privileges）: Excel へのエクスポートや印刷など

テーブル権限は Create・Read・Write・Delete・Append・Append to・Assign・Share の8つです。Append は他のレコードを添付する権限、Append to は添付される側になる権限です。[8]

アクセスレベルは5段階です。

レベル	届く範囲
Organization	組織全体

SAMPLE

レベル	届く範囲
Parent: Child Business Unit	自分の事業部門とその下位すべて
Business Unit	自分の事業部門のレコード
User	自分が所有するレコードと、自分か自分のチームに共有されたレコード。営業・サービス担当者に多い
None	触れない

組織所有のテーブルでは、その他の権限とプライバシー関連権限のアクセスレベルは Organization か None の2つだけで、ほかは選べません。ロールの作成は、事前定義のテンプレート（App Opener や Basic User）をコピーして始めます。App Opener はアプリを動かす最小限の権限、Basic User は最小限に加えて主要な業務テーブルへの権限を持つロールです。テーブル権限は Copy table permissions でほかのテーブルへコピーでき、新しい設定が以前の設定を上書きします。[8]

Customer Service には専用の決まりがあります。アプリプロファイル・テンプレート・生産性ツール・チャネルプロバイダー構成を作るユーザーには、App Profile Manager Administrator ロールを手動で付けます。カスタムロールに同ロールの権限を手動で足してもかまいません。Copilot Service workspace では、App Profile User に対応する権限が、Customer Service Representative と CSR Manager に標準で入っています。サービススケジューリングでは、Scheduler Manager が設定を担当し、Scheduler がサービス活動を作ってスケジュールします。新しいスケジュール体験では、前者に Customer Service Schedule Administrator と Schedule Manager も割り当てます。後者には Customer Service Scheduler と Scheduler も割り当てます。[9][10]

SAMPLE

ペルソナ（persona）は、統合ルーティング用にロールを割り当てるユーザー像で、admin・supervisor・agent の3つがあります。ペルソナにカスタムロールを割り当てると、ユーザーとビジネスユニットごとにデータアクセスとセキュリティを調整できます。管理には System Administrator ロールが要り、画面は Copilot Service admin center の User management にあります。

環境	admin	supervisor	agent
Customer Service Enterprise の既定	CSR Manager	CSR Manager	Customer Service Representative
Contact Center	Omnichannel Administrator	Omnichannel supervisor	Omnichannel agent
[11]			

カスタムロールを効かせる手順は4つです。

1. カスタムのセキュリティロールを作る
2. ロールをペルソナにマッピングする
3. アプリへのアクセスを有効にする
4. フォームとダッシュボードへのアクセスを有効にする

カスタムロールは組織かビジネスユニットのレベルで作り、prvAgent・prvSupervisor・prvAdmin のどれかの権限を付けます。Omnichannel Administrator・supervisor・agent や CSR Manager・Customer Service Representative などの既存ロールをコピーして始めます。割り当ては、Customer support の User management にある Role persona mapping で行います。Manage から対象のペルソナを選び、Edit roles ペインでロールを選択・解除して Save and Close します。ペルソナにロールをマッピングして

SAMPLE

も、ダッシュボードやアプリへのアクセスは自動では付きません。アプリのタイルの MANAGE ROLES でロールを付与する必要があります。[11]

カスタムロールを作ってペルソナにマッピングしたのに、担当者がダッシュボードを開けません。原因は、マッピングだけではアプリとダッシュボードへのアクセスが付かないことです。アプリのタイルの MANAGE ROLES でロールを付与し、フォームとダッシュボードへのアクセスも有効にします。4 手順のうち、後ろの 2 つが抜けていた形です。[11]

タイムライン コントロール [1.1.4]

タイムライン（timeline）は、ノート・予定・メール・電話・タスクなどの活動を集め、関連テーブルとのやり取りを時系列で見せるコントロールです。Power Apps でフォームを開き、フォームデザイナーの Components から Timeline をセクションにドラッグして置きます。構成したら Save して Publish しないと、テーブルのフォームに反映されません。カスタムテーブルをタイムラインに出すには、テーブルの Type を Activity にします。ノートや添付ファイルを足せるようにするなら Enable attachments にチェックを入れます。[12]

設定の既定値は試験に出やすい所です。

設定	既定・上限
Records shown on page	既定 10 件、50 件まで。超えると下部に Load more
Record types to show	Activities・Notes・Posts の3種。既定ですべて有効
Quick entry record type	既定は Notes。ファイルを添付できるのはノートだけ
Sort order default	既定は Descending

SAMPLE

設定	既定・上限
Enable filter pane・Enable search bar・What you've missed	既定で有効
Expand filter pane by default・Expand all records	既定で無効
Fax と Letter	既定で無効
アクティビティの種類	10 を超えると警告。10 個以下に抑える
コマンドアクション	アクティビティごとに最大 5 つ（割り当て・クローズ・削除・レコードを開く・キューに追加など）

Posts には自動ポスト（Auto Posts）とユーザーポスト（User Posts）があり、Dynamics 365 アプリが要ります。自動ポストルールは account・contact・lead・case などの標準テーブルに用意済みで、新しいルールは作れません。必要なら Power Automate かカスタムプラグインでポストを作ります。有効化は Customer Service Hub の Service Management の Timeline settings の Auto-post rules で行います。@メンションには、msdyn_postconfig の Read 権限と、メンション先のエンティティ（アカウント・取引先担当者・ケースなど）の Share 権限が要ります。アプリ内通知が飛ぶのはノート内の @メンションだけで、ポストでは飛びません。[12]

What you've missed は、レコードを開いたときに、新しい更新をタイムラインの上に出す要約です。既定で有効で、チェックを外すと無効になります。Copilot がノート・メール・タスク・予定・電話・会話から重要な活動をまとめるタイムライン ハイライトは、別の設定です（1.4.2）。[12]

カードフォームは、ColorStrip・Header・Details・Footer の4つのセクションで作ります。ColorStrip と Footer は、タイムライン上のレコードには出ません。

SAMPLE

Header には最大 6 列置けますが、出るのは最初の 2 列だけです。Details には最大 4 列置けて、出るのは最初の 3 列だけです。新しいカードフォームは、親テーブルにカードタイプのフォームを足さないとタイムラインの構成一覧に出ません。公開していない Email カードフォームも、タイムラインでは使えません。[12]

アクティビティロールアップは、アカウントと取引先担当者のタイムラインで構成でき、Extended・Related・None の3種類です。None を選ぶと、テーブルに直接関連しないアクティビティは出ません。並び順の既定は、Sort activity by が Last Updated の昇順、ノートが Modified On（作成日か更新日を選べる）、ポストが Created On です。Sort date は既定で空で、使うなら全アクティビティレコードに値を入れておきます。タイムラインのインスタンスごとに構成するので、アカウントテーブルなら3つのメインフォームすべてに設定します。[12]

ノートを別のテーブルのレコードへ結び付けるには、フォームのタイムラインを選びます。Properties の Notes で Link to Table から account・case・contact のどれかを選び、Enable します。ケースを選んだときは、フォーム種別と、ノートのタイトル・説明の割り当て先も決めます。既存レコードのタイムラインにあるノートを別のレコードへ移すと、移動先のタイムラインにだけ出ます。両方には出ません。ノートから新しいレコード（たとえばケース）を作ることもできます。[13]

内部のナレッジ検索を構成する [1.2.1]

ナレッジ管理の設定は、Copilot Service admin center のサイトマップの Support experience にある Knowledge から行います。Record types・General Settings・Filters・Portals・Article templates・Search providers などのセクションを、Manage から開きます。設定するには System Administrator か System Customizer のロール（または同等の権限）に加え

SAMPLE

て、Microsoft 365 のテナント管理者でもある必要があります。ナレッジ管理が既定で有効なレコードタイプは Case と Conversation で、ほかは Record Types ページで足します。[14]

検索ロジックの既定は searchMode=any で、検索語のどれかに合う記事を出します。Contoso Coffee なら、Contoso か Coffee のどちらかを含む記事が出ます。General settings の Knowledge search experience で Set search mode as all を Yes にすると、すべての語に合う記事だけを出す searchmode=all になります。この切り替えが効くのは Dataverse search が有効なときだけです。[14]

Contoso Coffee で探すと Coffee だけの記事まで出てしまい、担当者が絞り込めません。Set search mode as all を Yes にすれば、両方の語を含む記事だけが出ます。この設定が効くのは、Dataverse search が有効なときだけです。[14]

そのほかの設定は次の表のとおりです。

設定	内容
Enable suggest as you type（入力中の候補）	Yes で、入力中に記事タイトルへ照合した候補をフライアウトに出し、合った文字を強調する
Show recently viewed knowledge articles	Yes にして Number of recently viewed articles shown で件数を選ぶ。1〜8 件
Search results display count	検索結果の件数。アプリのサイドペインのナレッジ検索コントロールと単独のナレッジ検索コントロールだけに効く
Enable feedback	Yes で記事の評価とフィードバックが使える

SAMPLE

設定	内容
Enable Kb preview mode from global search	Yes でグローバル検索から記事をプレビューコントロールで見られる

KnowledgeArticle テーブルの Dataverse のセキュリティ境界は環境で、環境内の個々のユーザーではありません。見せる範囲を絞るには、セキュリティロールのテーブル権限を見直します。[14]

検索フィルターは、Filters セクションの Enable search filters が既定で Yes です。担当者が自分の領域に合わせて保存できるようにするなら、Allow customer service representative to personalize を Yes にします。Yes のままだと、Power Apps で行った旧来のフィルター構成は無効になり、archived と discarded のステータスフィルターは使えません。

フィルターにできるのは、ナレッジ記事の次の型の列です。

- Options set・Multiselect options set
- Lookup・Two choices
- Date and time

カスタム列を使うには、標準の検索フィルターを有効にして、その列を Quick Find ビューに足します。[15]

フィルター領域の右上の省略記号から、Preselects の Set as preselected filter をオンにすると、担当者が選ばなくても値が絞り込みに使われます。Visibility は表示する値を選ぶ設定で、事前選択できるのは表示されている値だけです。フィルターを Deactivate しても構成は残り、再有効化で戻ります（担当者には見えなくなります）。既定の標準フィルターは削除できません。フィールドレベルセキュリティで見えない列のフィルターは、担当者に出ません。[15]

SAMPLE

アプリのサイドペインの自動検索は、レコードタイプの Edit で Turn on automatic search を Yes にし、Provide search results using で検索結果の基準にする項目を選びます。Actions では Link / unlink article・Copy URL・Link article and email URL・Link article and send article content を選べます。サイドペインが使えるのは Copilot Service workspace だけです。Conversation レコードタイプは、Chat・Digital messaging・Voice などのアドオン SKU を買った場合に既定で使えます。[16]

ナレッジ記事のテーブルとライフサイクル [1.2.2]

ナレッジ記事を作ると、内部でルート記事（root article）ができます。ルート記事は、最初の記事と、将来のすべての版と翻訳を入れる入れ物です。新しい記事は、Draft 状態のメジャーバージョン 1、マイナーバージョン 0 が出発点で、最初から Published にはなりません。版を作るメッセージは CreateKnowledgeArticleVersion で、IsMajor が true ならメジャー、false ならマイナーになります。RootArticleId がルート記事との関連を保ち、PreviousArticleContentId が前の版を指す属性です。[17]

記事の状態（statecode）は 7 つで、値と名前の組は次のとおりです。

値	状態
0	Draft
1	Approved
2	Scheduled
3	Published
4	Expired
5	Archived

SAMPLE

値	状態
6	Discarded

変更は、KnowledgeArticle.StateCode を Update メッセージで更新して行います。statecode は記事の段階を示すだけで、機密性や可視性ではありません。Read・Write 権限があれば、ドラフトにも触れます。[17]

記事とテーブルのレコードの関連付けは、テーブルに埋め込みナレッジ検索を有効にしたとき自動でできる、msdyn_<Entity_Name>_knowledgearticle という多対多のリレーションで行います。閲覧数は IncrementKnowledgeArticleViewCountRequest で KnowledgeArticleViews テーブルに加算します。記事は版と翻訳も含めて全文インデックスされ、FullTextSearchKnowledgeArticleRequest で検索できます。旧エンティティ KbArticle・KbArticleComment・KbArticleTemplate は廃止で、2020 年 12 月 1 日以降は使えず、KnowledgeArticle を使います。Knowledge Article では重複検出ルールはサポートされません。[17][14]

カテゴリ（Categories）を作るには、Customer Service Manager・System Administrator・System Customizer のどれかのロール（または同等の権限）が要ります。Knowledge の Categories の Manage から New を選び、Title・Description・Display Order・Parent Category を入れます。Category Number は保存後に出ます。カテゴリは階層で、View Hierarchy で親子を見て、Assign で所有者を割り当てます。詳細設定の Categories ルックアップビューはカスタマイズできません。[18]

記事テンプレートからは、サイトマップの Service の Knowledge Articles で + New From Template を選んで作ります。Select Knowledge Article Template ダイアログでテンプレートを選び、OK します。定義された項目があらかじめ入ります。Web アプリの Settings の Advanced Settings から

SAMPLE

Service Management の Article Templates で作る手順は、旧 Articles エンティティ専用で、新しい Knowledge Article には当てはまりません。[1920]

記事を保存するとビジネス プロセス フローのバーが出ます。ステージは New Process・Author・Review・Publish で、カスタマイズできます。Knowledge Article の Create と Read 権限は、既定で次の3つのロールに入っています。

- knowledge manager
- customer service manager
- customer service representative

主執筆者（author）は、チームではなく単一のユーザーでなければ、検索可能にならず正しく読み込まれません。既定では作成したユーザーが主執筆者です。[19]

リッチ テキスト エディターは、ナレッジ記事とメールでは既定で使えます。ほかのフォームに足す手順は次のとおりです。

1. Field Properties の Controls タブで Rich Text Editor Control を選ぶ
2. RichTextEditorControl_URL に、静的値 webResources/msdyncrm_/RichTextEditorControl/KnowledgeArticleRTEconfig.js を入れる
3. OK を選び、Save and Publish を選ぶ

ポータルでノートの添付ではなく記事の添付を使うには、Portals の Sync knowledge article attachments to portal を開きます。Sync attachments to the portal を Yes にします。[2114]

SAMPLE

翻訳したナレッジ記事を管理する [1.2.3]

翻訳は、記事のコピーを増やさず、同じ内容を複数の言語で出す仕組みです。Copilot Service workspace の Knowledge Articles で記事を開き、コマンドバーの Translate を選びます。Create new translation ダイアログで Pick a Language から言語を選び、Create new version で Major か Minor を選んで Create します。翻訳テキストを入れられる項目は次の4つです。

- Title
- Keywords
- Article Description
- Content

翻訳できるのは 150 以上の言語で、対応言語は LanguageLocale テーブルにあり、各言語の GUID はすべての組織で同じです。[2217]

公開は More の Publish から、すぐ公開する、将来の日付で公開を予約する、ドラフトのままにして後で手動で公開する、の 3 つを選べます。公開後は、記事の Summary タブの Related Information の Related Translations で、翻訳の編集、新しいメジャー・マイナーバージョンの作成、翻訳や翻訳の版の削除ができます。版は言語ごとに複数あり得て、1 つに限られません。開発側では CreateKnowledgeArticleTranslation アクションが、元の title・content・description・keywords をコピーした新しい記事を作り、言語を指定の言語にします。作った後で翻訳した内容へ更新します。[2217]

既定の作成言語は階層で決まります。設定する人と範囲は次のとおりです。

設定する人	範囲
Admin	組織レベル

SAMPLE

設定する人	範囲
Knowledge managers	作成者ごと
Representatives	ナレッジベースごと

上書きは、個々の記事、担当者か knowledge manager、管理者の順に効きます。組織の設定の手順は次のとおりです。

1. Knowledge の General settings の Manage を開く
2. Authoring language の Enable default authoring language を Yes にする
3. Other language で言語を選ぶ
4. ユーザーに個別設定を許すなら、Allow users to set default knowledge authoring language を Yes にして Save する

担当者本人は、Service の Knowledge Personalization の Authoring タブで、Use organization's language を Yes にするか言語を選びます。特定の記事だけ変えるには、記事の Summary タブの Language 項目で選びます。ケースを変換して作る記事には、この設定は適用されません。[23]

外部ナレッジ ソースを統合して検索する [1.2.4]

外部の検索プロバイダーは 3 種類あります。Cross-Organizational Search（組織をまたぐ検索）は Microsoft 組織内の別の組織を指定し、URL は自動で識別されます（別の地域の組織ならデータは地域をまたいで転送されます）。SharePoint は SharePoint 上のファイルや文書を探します。Microsoft Graph connector は、Microsoft Search ですべての外部データをインデックスしている場合に、コネクタの一意の接続 ID を指定します。設定は、Knowledge の External search providers の Manage から New を選んで

SAMPLE

行います。General に名前と所有者、Details に組織と Search Type を入れて Save します。以前の名前は Search Providers でした。[24]

外部ソースの選び方は次のとおりです。

探したい場所	使うもの
同じ Microsoft 組織内の別の組織の記事	Cross-Organizational Search
SharePoint のファイルや文書	SharePoint
Microsoft Search でインデックス済みの外部データ	Microsoft Graph connector
サイトマップのある静的な企業 Web サイト	統合検索プロバイダー（記事を Dataverse に取り込む）

[24][25]

外部プロバイダーを 1 つでも構成すると、記事検索の件数設定は効かなくなり、プロバイダーごとに 3 件ずつ出ます。担当者は Show more で続きを見ます。カスタムロールで他プロバイダーの結果を見るには、権限が要ります。対象は Knowledge Federated Article と Knowledge Federated Article Incident の 2 エンティティで、Read・Create・Append・AppendTo の 4 つです。Microsoft Cloud for Sovereignty では、この機能は Government Community Cloud（GCC）以外では使えません。[24]

統合検索プロバイダー（integrated search provider）は、サイトマップ プロトコルに基づく企業の Web サイトなど、第三者の情報源を取り込みます。記事は Dataverse に取り込まれ（ingest）、指定のスケジュールで更新されます。初めてプロビジョニングするには、次の権限が要ります。

- Basic レベルの prvReadconnector

SAMPLE

- Global レベルの prvReadWorkflow と prvWriteWorkflow
- Global レベルの msdyn_knowledgeconfiguration の Create・Read・Write・Delete

プロビジョニングの手順は次のとおりです。

1. Knowledge の Integrated Search providers の Manage で Set up integrated search を選ぶ
2. できないときは、make.powerapps.com の Default Solution の Cloud flows で Integrated Search API trigger flow をオンにする

[25]

サイトマップには条件があります。

- 記事 URL のタグの中に lastmod タグがある
- サイトマップとサイトインデックスの content-type が application/xml か text/xml
- 静的な Web サイトである（スクリプトで中身を読み込むサイトは取り込めない）

サイトマップの探し方は、アドレスバーに /robots.txt を付けて開くことで、選ぶリンクには sitemapindex が含まれている必要があります。更新の頻度は Refresh frequency（No refresh で停止）、初回で漏れた記事を拾う追加期間が Lookback period です。頻度 15 分、ルックバック 2 時間なら、15 分ごとに直近 2 時間 15 分を更新します。[25]

プロバイダーの状態は次のように動きます。保存直後は Inactive（状態理由 Validated）、情報を足す必要があるときに使う途中保存の Save as draft は Inactive（Draft）で、有効化すると Active（Ingestion Ready）になります。

SAMPLE

Draft では取り込みを実行できません。Inactive・Validated では Trial ingestion ができ、取り込めるのは最大 1,000 件です。Active・Ingestion Ready では Time-range based ingestion ができ、From の日付から 60 日間の範囲を指定します。特定のプロバイダーの記事だけに絞る検索フィルターは、Integrated Search Dataprovider Id を足して作り、Dataverse Search が有効なときだけ効きます。[25]

スキーマのマッピングは、Knowledge article schema で Field mapping か JSON schema を選び、保存後は方式もスキーマも変えられません。操作タイプは Regex（正規表現で抽出。キャプチャグループの括弧が必要）・Direct（メタタグの値をそのまま対応付け）・Constant（固定値）・RegexUrl（URL だけを対象にした正規表現）の 4 つです。必須の記事属性は Content・External Reference Id・Title で、External Reference Id は一意にします。メタデータの HTML ファイルは Web Page, HTML Only で保存し、ファイル名は 99 文字未満です。メタタグを選ばないと、既定のソースプロパティは HTML-Title と HTML-Body だけです。[26]

Insights タブには Ingestion ID・Status・Crawl failures・Recognized・Created・Updated・Failed が出ます。最大 100 件の取り込み ID を表示し、データは 30 分ごとに更新されます。リンク先を iframe に出す場合は、Knowledge の General settings の Origins allowlist にオリジンを許可します。形は、HTTP/HTTPS プロトコル・IP アドレスかドメイン名・TCP ポート番号です。許可リストに無いオリジンのリンクは、iframe 内でエラーが出て使えません。[27][28]

AI の提案と Copilot 主導のナレッジ記事の作成 [1.2.5]

Copilot の機能は Microsoft 365 Copilot の力で動き、Service Agent や Customer Intent Agent などのエージェントが、ケースの要約・ナレッジの取

SAMPLE

得・操作の実行を担います。設定する前提は次の5つです。

- System Administrator ロールがある
- 本番環境で使うライセンス要件を満たす
- リージョン内で使える地域か、地域をまたぐデータ移動を許可している
- 担当者が使う言語がサポートされている
- 担当者に Customer Service Representative ロールか、必要な権限を持つカスタムロールを付けてある

設定の場所は 2 つに分かれます。Power Platform admin center は、環境の Enable AI-powered Copilot features のオン、地域間のデータ移動、データ共有を扱います。Copilot Service admin center は、オプトイン、担当者向けの体験の選択、エージェントの構成、翻訳と記録の設定を扱います。[29]

地域の既定は次のとおりです。米国・オーストラリア・インド・英国・政府クラウドのリージョン（GCC、GCC High）では、リージョン内で既定で使えます。ヨーロッパではデータ移動が既定でオンです。それ以外の地域は、Power Platform admin center で地域間のデータ移動を許可するまで、オプトインできません。オプトインは Support experience の Productivity の Copilot settings か、Operations の Insights の Summaries で Opt in を選びます。オプトアウトするとトレーニングデータが消え、再び使うには同意してオプトインし直します。データ共有をオンにすると、Microsoft が顧客データを取得して手動でレビューできますが、顧客データで Azure OpenAI Service の基盤モデルを学習させることはありません。[29]

担当者に使わせる方法は、アプリで変わります。Copilot Service workspace では体験プロファイル（experience profile）で Copilot 機能をオンにし、既定の体験プロファイルに入っている担当者は既定で使えます。Customer Service Hub では、機能をオンにすれば全担当者が使えます。体験は Copilot

SAMPLE

settings の Manage にある Copilot immersive と Copilot side pane のチェックボックスで選びます。既定では、Customer Service Representative ロール以外のユーザーは使えません。カスタムロールには、その他の権限の prvIntelligenceUsage と、msdyn_copilotevent などの Copilot 関連テーブルの権限を入れます。[29]

ケースから Copilot がナレッジ記事を作る機能はプレビューです。前提は System Administrator ロールと、ナレッジ管理が有効で構成済みであることです。Knowledge の Knowledge creation の Manage で、Case-based knowledge creation の次の 2 つのチェックボックスをオンにします。

- ケースの解決中か解決後に、新しいナレッジを提案する
- ケースの解決ステップで、記事の提案を既定で選ぶ

Copilot は解決済みケースから記事を作り、担当者が提案を確認して編集してから公開します。User experience data のチェックボックスは、AI の操作と提案へのフィードバックを記録して分析に使います。[30]

Customer Knowledge Management Agent は、ケースと、関連する会話・メール・ノートを、自律的にナレッジ記事へ変換するエージェントです。管理は Support experience の Knowledge から行います。前提は次の4つです。

- 標準のケースか会話のエンティティ（またはケース用のカスタムエンティティ）を使う
- ナレッジ管理が構成済みである
- Copilot が Dynamics 365 のナレッジベースにアクセスできる
- 従量課金（pay-as-you-go）を設定している

有効化の手順は次のとおりです。

SAMPLE

1. Step 1 の Connection References で Setup connections を行う
2. Step 2 の Power Automate Flows で Enable を行う
3. すべてのタイルが Ready になったら、Step 3 の Copilot Studio Agent で Publish する

[31]

リアルタイムのナレッジ作成は、担当者がケースを解決するか会話を終えたときに起動します。エージェントはケースや会話の内容を既存の記事と比べ、新しい記事が要るかを判断します。複数のルールで、対象の条件（所有者など）を絞れます。記事の生成に使う属性は、1 対 1 が最大 10 個、1 対多が最大 6 個で、Title と Description 以外は再マッピング・無効化・削除ができます。[31]

類似ケースの提案には高度な類似性ルール（Advanced similarity rules）を使います。担当者は、現在のケースの Related セクションの Similar cases タブで類似ケースを見ます。ルールは Relevance search の仕組みを使うので、正確な提案には、組織で Relevance search を有効にしておくことを勧めます。Case Settings で、Source Entity を Case にしたルールを作り、次の2つの項目を設定します。

- Noise Key phrases: セミコロン区切りで、検索から除外する語
- Filter Result by Status: Active にすると、有効なケースだけが取れる

smart assist のケースとナレッジの提案は、2025 年 6 月 2 日以降サポートされません。[32][33]

Microsoft Teams チャットを構成する [1.3.1]

Teams chat は、Copilot Service workspace・Customer Service Hub・カスタムアプリで、サービス担当者向けに構成できます。Copilot Service

SAMPLE

workspace と Customer Service Hub では自動で有効で、ほかの顧客エンゲージメントアプリでは手動で有効にします。有効化の手順は次のとおりです。

1. Collaboration の Embedded chat using Teams で Manage を選ぶ
2. Microsoft Teams collaboration and chat ページで「Turn on Microsoft Teams chats inside Dynamics 365」をオンにする

そのうえで、「Turn on for all Dynamics 365 apps」は将来追加するアプリも含めて全部で有効にします。「Turn on for selected Dynamics 365 apps」は、選んだアプリ以外では有効になりません。[34]

有効にすると、アプリは Chat.ReadWrite.All の権限で、ユーザーのチャットと最近のメッセージを読み、チャット一覧に出します。Dynamics 365 は Teams のデータを保存せず、持つのはレコード ID と、接続されたチャット ID の対応だけです。標準で接続できるレコードの種類は case・account・contacts・knowledge article・email で、ほかの種類も足せます。コンテキスト カードで Include a note をオンにして導入メモを出すとき、含められる項目は最大 5 つです。[34]

切断の権限は、新しい組織では「Record owner can disconnect chats」と「Chat connector can disconnect chat」が既定で有効です。切断権限を構成済みのロールは次のとおりです。

場所	ロール
Admin	System admin
Customer Service アプリ	CSR manager・Customer Service Representative
Contact Center	OC admin・OC supervisor・OC agent

SAMPLE

Join chat は接続済みのチャットにだけ働き、case のレコードの種類では既定でオンです。Receive notification on key updates は、最大 5 つの属性を選べ、case では Priority・Status・Status Reason があらかじめ入っています。自動イベント更新では、PartyList・Image・Integer・File の属性型はサポートされません。Teams のチャットをタイムラインに出す Sync Teams chats with records はプレビューで、構成できるのはグローバル管理者だけです。[34]

特定のユーザーの Join a Teams call を構成する [1.3.2]

Teams 通話に参加（Join a Teams call）は、担当者が Teams の画面共有・ビデオ・リモート操作支援で顧客を助ける機能です。顧客に Teams のライセンスも利用経験も要りません。Copilot Service workspace では既定でオンで、Contact Center が有効なエージェント プロファイルでも標準でオンです。[35]

使うための前提は 4 つです。

- Power Platform 管理センターの Settings の Product の Collaboration で「End users can join Teams meetings from appointments」をオンにする
- 担当者が Teams にアクセスして使える
- 担当者が生産性ペインで Join a Teams call アプリを見られる
- メールで顧客を招待するなら、担当者のメールをアウトバウンド用に構成してある

全体のオンは、Copilot Service admin center の Support experience の Collaboration にある Join a Teams call の Manage で「Join a Teams call」をオンにして保存します。保存すると Copilot Service workspace のユーザーで有効になります。既定ではない独自のエージェント プロファイルで使わせるときは、そのプロファイルで手動で有効にします。手順は、Join a

SAMPLE

Teams call のページで全体のトグルをオンにした後に、同じページの Turn on for specific multisession users の Manage から行い、最後に変更を保存します。特定のユーザーだけに出したいときも、エージェント プロファイル（agent profile）の単位で同じ手順を使えば、別の操作は要りません。[35]

独自のエージェント プロファイルの担当者に Join a Teams call が出ないとします。既定でオンなのは Copilot Service workspace と、Contact Center が有効なエージェント プロファイルです。独自のプロファイルは手動で有効にするので、Turn on for specific multisession users から有効にします。それでも使えないなら、Power Platform 管理センターの「End users can join Teams meetings from appointments」がオンかを確かめます。[35]

連絡先の候補（ルールと AI）を構成する [1.3.3]

連絡先の候補（suggested contacts）は、ケースなどのレコードを見ている担当者に、相談すべき社内の人を示す機能です。case のレコードの種類には AI とルールベースの 2 種類があり、ほとんどのレコードの種類はルールベースだけです。ルールベースは、対象のレコードの種類を選び、Suggest contacts の「Rules-based suggested contacts」のトグルをオンにします。ルールは 1 つのレコードの種類につき最大 10 までで、それを超える数は作れません。並べ替えは Update rules for suggesting contacts の上下の矢印で行い、ユーザーには選んだ順で提案が出ます。[36]

ルールの種類は 2 つです。

種類	動き
Relational	連携しているレコードや関連レコードに関わるユーザーを提案する。選べる関連エンティティは最大 10

SAMPLE

種類	動き
Custom	独自のロジック。提案の識別子が ID とエンティティ型を引数として渡し、カスタム アクションがユーザーを返す。出力引数は CustomActionSuggestedUsers で、AADUserId・systemUserId・description を持つオブジェクトの一覧

ユーザーの言語で表示するには、msdyn_contactsuggestionrule と msdyn_contactsuggestionruleset の Read 権限が要ります。[36]

AI による提案は、解決した類似ケースの件数・類似度・新しさ・平均解決時間などから担当者を薦めます。前提は 2 つで、類似ケースの AI 提案を有効にしておくことと、Microsoft Teams との強化された統合（enhanced integration）を有効にするテナントの権限があることです。標準の AI モデルで動くので、管理者はトグルをオンにするだけで、追加のモデル学習は要りません。Case か Conversation を選び、Suggest contacts の「AI-based suggested contacts」をオンにします。初めて使うときは、データの前処理に 24 時間かかります。一覧は既定で上位 3 件を出し、多い場合は View more で出ます。各連絡先には、案件に役立つとモデルがどれだけ確信しているかを示す信頼度スコアが付きます。[37][38]

AI の提案を有効にしたのに、初日は候補が出ないとします。初めて使うときはデータの前処理に 24 時間かかるので、まず 24 時間待ちます。それでも出ないなら、前提の類似ケースの AI 提案が有効かを見ます。事前の学習は要らないので、追加で学習させる必要はありません。[37]

SAMPLE

Teams のコラボレーション エクスペリエンスを構成する [1.3.4]

コラボレーション機能は、Copilot Service admin center・Customer Service Hub・Copilot Service workspace・カスタムアプリから使えます。柱は 3 つです。

柱	内容
Embedded chat using Teams	画面を離れずに新しいチャットを始めたり、既存のチャットをレコードにリンクしたりする
Customer support swarming（スウォーミング）	組織内の適切な専門家を集めて、担当者が問題を早く解決できるようにする
レコードの共有	任意の Dynamics 365 レコードを Teams のチャネルや会話で共有する。アプリ内の検索からも共有できる

39

Teams 会議の統合（Teams meeting integration）は Customer Service ではプレビューで、本番では使わずテスト・開発環境で試し、ライセンス条項への同意が要ります。有効化の手順は次のとおりです。

1. Support experience の Collaboration にある Meeting integration using Teams (preview) で Manage を選ぶ
2. 「Show Dynamics 365 data in Teams meetings (preview)」を Yes にして保存する

Sync calendars は任意、Add and join meetings は必須の設定で、担当者が Dynamics 365 から Teams 会議を作って参加できるようにします。レコード サイド パネルが対応するのは Contact・Opportunity・Lead・Account・

SAMPLE

Case のエンティティだけで、テーブルの In Context Form をカスタマイズして調整します。[40]

詳細設定が 2 つあります。Enhanced Teams Integration は、Turn on Enhanced Microsoft Teams Integration を Yes にして有効にします。レコードやビューを Teams のチャネルにピン留めでき、類似ケースの経験者も提案されます。Enable Confidential Labels を Yes にすると、強化された統合でプライベート メッセージを作り、機密ラベルを付けられます。[37]

Teams は、社内の技術サポート・人事・財務などのサポート窓口のチャネルにも使えます。Teams 用に作ったワークストリームのページで Set up Microsoft Teams を選んで各項目を構成します。human agent は customer service representative に改称されたので、UI や文書に新旧の語が混ざります。[41]

Ask a Question とコンテンツのフィルター [1.4.1]

質問する（Copilot help pane - Ask a Question）は、ヘルプ ペインに Copilot を出し、担当者がナレッジ ソースを使って AI とチャットする設定です。有効化の手順は次のとおりです。

1. Support experience の Productivity で、Copilot settings の Manage を選ぶ
2. Copilot immersive と Copilot help pane - Ask a Question の一方か両方を選ぶ

組織のナレッジベースをナレッジ ソースにする設定は、既定ではオンになっておらず、環境で Dataverse search をオンにしておく必要があります。Copilot が使う記事は、UI と同じ言語のタグが付き、状態が Published のものです。[42]

SAMPLE

フィルターは 3 種類で、Ask a question と Draft a response の両方で設定できます。

種類	動き
Preset filters	既定でバックグラウンドで記事に適用され、担当者には見えない
Representative filters	担当者が Copilot ペインで選択・解除して応答を絞る
Automated filters	担当者の設定なしで自動適用され、いま作業しているレコードの種類にだけ効く

各カテゴリに足せるフィルターは最大 5 つです。Manage filters ペインに出る列のデータ型は、String・Whole Number・Option Set・Two Options Set に限られ、ほかの型の列は出ません。Automated filters で「Use untagged content if the field value is null」をオンにすると、フィールド値が合わないときもコンテンツを出します。担当者は Copilot ペインで Filters を選び、選択肢を選んで Apply します。フィルターは保存され、サインインのたびに設定し直す必要はありません。[42][43]

Overview タブの Instructions は、Ask a question の応答を導くカスタム指示で、最大 5,000 文字です。効くのは Dynamics 365 のナレッジベースをナレッジ ソースに選んだときだけで、Copilot Studio など別のソースでは効きません。Trusted webpages には最大 5 つの信頼できる Web ドメインを足せて、Copilot は設定したドメインの 2 階層下まで探します。[42]

ケース・タイムライン・会話の要約 [1.4.2]

ケース要約は、ケースのタイトル・顧客・件名・製品・優先度・ケースの種類・説明に加え、メール活動・ノート・会話要約も使って作ります。生成には最低 50

SAMPLE

トークンが要り、これは空白を除く英語でおよそ 38 語です。担当者に出す手順は次のとおりです。

1. Support Experience の Productivity の Summaries（または Operations の Insights の Summaries）で Manage を選ぶ
2. 「Make case summaries available to representatives」を選ぶ

要約から外す情報は、メール アドレスが最大 10 件、免責・ヘッダー・フッターが 3 件までです。AI エージェントの会話は、会話要約に自動では入りません。[44]

会話要約を作るタイミングは 3 つです。

- When a representative joins a conversation（担当者の参加時）
- When a conversation ends（会話の終了時）
- オンデマンド（担当者が会話パネルの Summarize conversation を選んだとき）

「Allow customer service representatives to create case with a button in the summary」を選ぶと、会話要約に Create case ボタンが出ます。Summarize conversations が使えるのは Copilot Service workspace だけです。ケースと会話の要約や質問への応答、メール作成は、北米リージョンで一般提供、ほかの対応リージョンではプレビューです。Copilot をオプトアウトすると、トレーニング データが消去されます。[44][45]

タイムラインの要約には、タイムライン ハイライト（Timeline highlights）があります。Copilot がノート・メール・タスク・予定・電話・会話から、レコード上の重要な活動をまとめ、担当者が状況をすばやくつかめるようにするウィジェットです。前提は、モデル駆動型アプリの設定で Copilot をオンにしてあることです。有効化は、アプリ単位が Power Apps のアプリの Settings の

SAMPLE

Upcoming で Enable Timeline Highlights をオンにする方法、フォーム単位が対象フォームで Enable Timeline Highlights powered by Generative AI を選ぶ方法の 2 つです。アプリ単位はそのアプリのすべてのテーブルに効き、フォーム単位はそのフォームの外には効きません。[46]

カスタム レコード要約は、作業指示書などのカスタム テーブルにも構成できます。構成が済んだら Developer summary ID をコピーして、フォームの要約コントロールの構成で使います。フォームへの追加手順は、account の要約を出す例では次のとおりです（カスタム テーブルなら、そのテーブルのフォームを開きます）。

1. Tables の Account の Forms で、Component の Copilot case summary control を選ぶ
2. Case Summary と Incident ID の Table column fields を指定する

カードは既定で折りたたみで、担当者が展開して、コピー・更新・フィードバックをします。[47]

応答の下書き（Draft a Response）とメールの下書き [1.4.3]

Draft a response は、チャットとメールの返信を Copilot が下書きする機能です。設定したフィルターは、Ask a question・チャットの下書き・メールに効きます。外部 Web サイトを Copilot が使うのは、メールとチャットの返信の下書きだけです。Power Platform 管理センターで Bing Search を有効にしないと、信頼する Web ページは足せません。信頼する Web ページからのメールの作成は、使っている Bing Search API が非推奨になったため、期待どおりに動かないことがあります。Copilot の応答を Dynamics 365 に構成した言語へ訳させるには、「Let representatives translate responses using Copilot」を

SAMPLE

選びます。ナレッジベースを構成しなくても、Suggest a call などの定型プロンプトとカスタム プロンプトで、メールを下書きできます。[42]

メールの下書きは、場所ごとに設定が違います。ヘルプ ペインでは、Email settings タブの「Help pane - Write an email」で許可します。リッチ テキスト エディターでは、Power Apps のアプリの Settings の Features で「Contextual email drafting with AI」を Yes にして保存します。メール下書きにナレッジ ソースを使うオプションは、既定で無効です。[4842]

下書きが使うケースの項目は、標準で Case Title・Case Description・Customer Contact・Subject・Case Notes・Email Content です。このうち Case Notes と Email Content の値は変えられません。Copilot recommended templates は、プロンプトから最適なメール テンプレートを選んでエディターに挿入する機能で、インラインのメール エディターでだけ使えます。メールの下書き（ヘルプ ペインとリッチ テキスト エディターの両方）の前提として、環境が米国・インド・オーストラリア・英国以外なら、Power Platform 管理センターで地域をまたぐデータ移動を有効にします。既定で Copilot を使えるのは Customer Service Representative ロールだけで、カスタムロールには必要な権限を付けます。[4845]

メールの下書きに、ナレッジの記事を使わせたいとします。このオプションは既定で無効なので、オンにします。環境が米国・インド・オーストラリア・英国以外なら、地域をまたぐデータ移動も有効にします。Case Notes と Email Content の値は、変えられません。[48]

ケース管理エージェント（Case Management Agent）[1.4.4]

Case Management Agent は、ケース管理の手作業と入力ミスを減らすエージェントです。会話からケースを自動で作り、項目を予測して更新します。更新は、AI エージェントが会話からケースを作ったとき、担当者がメールや会話か

SAMPLE

らケースを手で作ったとき、受信メールから ARC でケースを作ったときに働きます。前提は次のとおりです。[49]

- 管理者に CSR Manager か Customer Service Representative ロールを割り当てる
- Power Platform 管理センターで AI form fill assistance を有効にする
- 認証済みのチャットを構成する（ケースを作り更新できるのは認証済みチャットからだけ）
- 裏で Data Entry Agent を使うので、従量課金（pay-as-you-go）を設定する
- メールからケースを作るための ARC（レコードの作成と更新の規則）を設定する
- ケースを扱い会話を承諾する担当者に、msdyn_entityattributepredictionrules テーブルの Read 権限を付ける

設定画面は、Customer support の Case settings の Case Management Agent の Manage から、Case creation and update の Manage へ進みます。AI が予測・更新できるルックアップ項目は、1 項目あたり最大 1,000 個の選択肢までです。ケース更新ルールを 1 つも指定しないと、AI エージェントは項目を自律的に更新しません。更新ルールは一覧の順に実行されます。ケース作成の処理は、担当者が受信会話を承諾したときと、会話を終えたときに始まります。標準の体験プロファイルに入っている担当者は、自律的な Case Management Agent を既定で使えます。[49]

使う前の試し方は 2 つあります。シミュレーションは、組織のレコード（最大 100 件のケース）か、Excel（最大 1 MB・100 レコード）を入力にして、項目の予測の精度を測ります。ライブのケースを使うシャドー モード（プレビュー）は、メール送信もレコード更新もせずに、予測したアクションを評価します。どちらも

SAMPLE

Copilot か AI クレジットを消費し、無料ではありません。予測した項目名と値は JSON 形式で msdyn_caseaiprediction テーブルに保存されます。[49]

Case Management Agent を本番に出す前に、精度を測りたいとします。過去のケースがあれば、シミュレーションで最大 100 件について、予測と実際の値を比べます。実際のケースの流れで見たいなら、シャドー モードにして、メールも更新も出さずに結果を確かめます。更新ルールを 1 つも作っていなければ、項目は自律的に更新されません。認証済みでないチャットからは、ケースを作れません。[49]

顧客へのやり取りの段階は次の 2 つです。設定の自動化モードには、このほかに、メールの送信もレコードの更新もしない Shadow があります（Full・Semi・Shadow の 3 つ）。

- 完全自律: 顧客へのメールを自動で送る
- 準自律: 担当者が確認して送るための下書きを作る

Copilot Studio で作ったカスタム エージェントを連携させる場合、出力契約の必須項目 responseType は次の6つのどれかです。

responseType	Case Management Agent の動き
Resolved	解決メッセージを言い換えずに下書き・送信する。ケースは開いたまま
Question	顧客への質問を、設定した自動化の段階に応じて下書き・送信する（言い換えることがある）
UnableToResolve	解決できない。人のキューへエスカレーションすることがある
ResolveCase	メッセージがあれば送ったうえで、ケースを閉じる

SAMPLE

responseType	Case Management Agent の動き
Wait	非同期の処理を待ち、待機状態になる
NoAction	何もしない。ケースも変えない

Case Management Agent が読むのは、カスタム エージェントが返した最後のメッセージだけです。[50]

Copilot Studio でエージェントを統合する [1.4.5]

Copilot の Copilot Studio による拡張を有効にする手順は次のとおりです。

1. Productivity の Copilot settings で Manage を選ぶ
2. Agent within Copilot の Customer Support で Settings を開く
3. Extend agent タブで Extend agent with Copilot Studio を選ぶ

テナントで Microsoft Copilot Studio のライセンスが使え、構成するユーザーが System Administrator か Customer Service administrator である必要があります。この拡張は「production-ready preview」で、補足使用条件が適用され、Government Community Cloud の M と H のテナントでは使えません。[51]

質問の処理順は決まっています。次の順で処理されます。

1. Copilot Studio が確信のある応答を返せば、それを出す
2. 返さなければ、有効なナレッジ ソースにフォールバックする

言い換え・テキスト要約・翻訳などの基本機能は、拡張より優先されます。Customer Service Copilot Bot は、Ask a question に接続された、管理される Copilot Studio エージェントで、ナレッジ・ツール・エージェント・トピックを足して拡張します。既存のプラグインを更新するには、エージェントで対応する

SAMPLE

ツールを探して構成を更新します。エージェント モデル・Instructions・msdyn_ で始まる管理トピックは更新できません。カスタム コンテキストは、Extend agent タブのプラス アイコンから、渡したいエンティティ・データ項目・説明を入れて足します。ナレッジ ソースは、SharePoint や公開 Web サイトなど構成した場所から情報を取ります。[51]

Service Agent に Copilot Studio のエージェントをつなぐと、公開済みのエージェントを機能として呼び出させ、追加・更新・削除ができます。管理には、System Administrator か System Customizer 相当のロールが要ります。加えて、msdyn_agentmetadataoverride テーブルの prvmsdyn_ServiceAgentMakerCustomize 権限も要ります。Case Management Agent とカスタム エージェントを連携させるには、自律的なケース解決とインテントを有効にしておきます。[52][50]

SLA の設定（種類・一時停止・営業時間）[1.5.1]

SLA（service-level agreement）は、「初回応答は 2 時間以内」のように、対応の期限を約束として決める仕組みです。作れるのは、Customer Service などの顧客エンゲージメント アプリがある環境だけで、SLA は標準で含まれています。要るロールは次のとおりです。

対象	ロールと権限
管理者	CSR Manager か同等のロール
担当者	Customer Service Representative か同等のロールと、SLA・SLA KPI・SLA KPI instances の組織レベルの Read 権限

構成の流れは次の4段階です。

1. 前提の確認

SAMPLE

2. SLA KPI の作成
3. SLA の作成
4. SLA の適用

入口は Copilot Service admin center のサイトマップの Operations の Service terms です。[53]

SLA の種類は、標準（Standard）と拡張（Enhanced）です。Web クライアントで作った標準・拡張の SLA は非推奨で、Unified Interface の SLA に置き換えられました。今は Unified Interface で作り、Create SLA ダイアログで SLA Type を選びます。[54][55]

項目	標準 SLA	拡張 SLA
作れるエンティティ	case だけ	case を含め、SLA を有効にした任意のエンティティ（case 以外では自動で Enhanced）
一時停止と再開	非対応。Allow Pause and Resume は Do Not Allow	対応。Allow にできるのは拡張のときだけ
時間の追跡	失敗時間だけがケース レコードに保存される	追跡する KPI ごとに SLA KPI Instance レコードができる

[54][55][56]

営業時間は、Business Hours で営業時間レコード（顧客サービス スケジュール）を選びます。選ばないと、稼働時間は毎日 24 時間として扱われます。1 つの SLA に持たせる SLA 項目は、性能のため 15 個以内を勧めています。同じ Applicable When 条件と KPI で、複数の SLA 項目は定義できません。SLA の

SAMPLE

時間は手動では更新できません。シンガポール リージョンでは、SLA は Power Automate の許可リストに載ったテナントだけで使えます。[555753]

一時停止の条件は 3 段で上書きされます。エンティティ単位は、Service terms の Other SLA Settings の Manage で設定します。Service Configuration Settings で、対象エンティティの SLA Pause ステータスを選びます。KPI の設定はエンティティの設定を上書きし、SLA 項目の一時停止条件は KPI とエンティティの両方を上書きします。[58]

顧客の返信待ちでケースを保留にしている間は、初回応答の時計を止めたいとします。標準 SLA は一時停止と再開に対応しないので、拡張 SLA にして Allow Pause and Resume を Allow にします。保留として扱うステータスは、Service Configuration Settings の SLA Pause ステータスで選びます。特定の KPI だけ別の条件にしたいなら、その KPI の Override Criteria を Yes にします。[58]

Power Automate でアクションを実装する [1.5.2]

Copilot Service admin center で構成した SLA では、Power Automate の標準アクションを使えます。SLA 項目を保存してから、SLA のページで SLA 項目を選んで Edit SLA Item を開き、Actions で Configure Actions を選ぶと、Power Automate が新しいタブで開き、担当者向けのアクションやリマインダーを組めます。フローの分岐は 3 つです。

分岐	実行されるとき
Is Nearing Non-Compliance	警告時間に達したとき
Is Succeeded	SLA が成功したとき
Is Non-compliant	SLA が失敗したとき

SAMPLE

メールを送る手順は次のとおりです。

1. Choose an operation で Perform an unbound action を選ぶ
2. Action Name に msdyn_SendEmailFromTemplate を選ぶ

このアクションの設定項目は From・To Item・Cc Item・Regarding・Template です。警告時間が不要なら null にでき、その場合 SLA は Nearing noncompliance のステータスになりません。[53]

事前定義のフローは編集しないことを勧めます。壊れると、SLA が定義どおりに動かなくなる恐れがあるからです。権限が要るのは次の2者です。

- SLAInstanceMonitoringWarningAndExpiryFlow と SLA アクション フローを有効化・管理するユーザー: prvReadSLAKPIInstance と prvWriteSLAKPIInstance をグローバル レベルで
- 管理者: コネクタに対するビジネス ユニット レベルの全権限

SLA は Power Automate プラットフォームの上限を受け、超えるとフローの性能に影響します。SLAWarningAndExpiryMonitoringFlow が無効だと、SLA KPI instance は Nearing non-compliance にも Non-compliant にも達しません。タイマーは動き続けます。Power Automate のフローで SLA を自動適用することもでき、そのとき SLA レコードの GUID が要ります。[53575956]

SLA を適用する [1.5.3]

SLA の適用方法は 4 通りです。ワークフロー・Power Automate・カスタム プラグインでの自動更新、ケースのエンタイトルメント、手動適用、既定 SLA の設定です。1 つのレコードに適用できる SLA は 1 つだけで、別の SLA で更新すると以前のものは取り消されます。探す順序は、自動適用された SLA、エンタイトルメント経由、既定の SLA です。[56]

SAMPLE

エンタイトルメント経由は case エンティティのレコードだけで、ほかの SLA 対象エンティティには使えません。既定の SLA は次の手順で設定します。

1. Service terms の Service-level agreements で Manage を選ぶ
2. SLA を選び、リボンの Set As Default を押す

case では、エンタイトルメントで SLA が当たらないすべてのケースに適用したい SLA を既定にします。case 以外の SLA 有効なエンティティでも、既定の SLA を 1 つ設定できます。既定の SLA を非アクティブにしたら、既定に再設定する前に再びアクティブにします。手動適用では、レコードの SLA 項目で SLA を選びますが、この項目は既定ではフォームに無く、管理者が足すまで見えません。プラグインでは、エンティティの更新前プラグインで SLA ID を更新します。[56]

Unified Interface では既定で、SLA が終了状態（非準拠か成功）になると、Applicable When と成功条件は再評価されません。再評価すると新しい SLAKPIInstance が作られ、以前のものは取り消されます。メンテナンスやインポートのときは、システム管理者が System Settings ダイアログで組織の SLA を無効にできます。担当者がケースを保留にすると、SLA KPI Instance のステータスは Paused になります。[56]

契約のある顧客には契約に結び付けた SLA、それ以外には標準の SLA を当てたいとします。前者をエンタイトルメントに結び付け、後者を既定の SLA に設定します。探す順序は、自動適用された SLA、エンタイトルメント経由、既定の SLA です。契約のある顧客のケースにはエンタイトルメント側の SLA が当たり、既定の SLA が当たるのは、それ以外のケースだけです。[56]

SAMPLE

SLA 項目と KPI の条件・アクション [1.5.4]

SLA 項目（SLA item）は、SLA KPI に条件を結び付けたものです。作成の順は、SLA を作る、SLA 項目を作る、SLA 項目のアクションを構成する、SLA をアクティブにする、の 4 つです。[53]

設定	役割
Applicable From	警告時間と失敗時間を計るもとの日時項目。Created On なら作成日時から計算。開始時刻は SLA 単位で、KPI ごとには変えられない
Applicable When	続けて満たされると SLA が起動する。起動後に満たされなくなると SLA KPI instance は取り消される
Success Conditions	その SLA の成功の基準
Warn and Fail Duration	SLA を逃したときに通知を起動する値
Allow Pause and Resume	初めて保存した後は切り替えられない

5355

条件の書き方に決まりがあります。頻繁に更新されるケース項目は、値の変更で SLA 項目が取り消される恐れがあるので、Applicable When に使いません。対象エンティティの Modified On も、Applicable When・成功条件・Applicable From には使わないよう勧めています。標準 SLA では、同じ KPI で Applicable When に合う最初の SLA 項目だけが適用されます。Applicable When と成功条件が矛盾すると、成功も失敗も決まる前に SLA が取り消されます。たとえば Applicable When が Case Status = Active、成功条件が Case Status ≠ Active だと、取り消されます。SLA KPI に使う

SAMPLE

Failure Time・Warning Time・Applicable from は、Date 型にしてはいけません。DateTime 型にします。[535557]

High のケースは初回応答 1 時間、それ以外は 4 時間にしたいとします。標準 SLA では、同じ KPI で Applicable When に合う最初の SLA 項目だけが適用されるので、High 用の項目を先に並べます。逆の順に並べると、条件の広い 4 時間の項目が先に合ってしまい、High にも 4 時間が当たります。[54]

失敗時間は、SLA KPI を First Response By KPI、Failure After を 2 時間にすると、09:00 に作ったレコードで 11:00 です（営業時間が毎日 24 時間の場合）。拡張 SLA の成功アクションは、Success Action の Add Step で、成功条件が違反時間より前に満たされたときの動作を指定します。失敗・警告アクションを指定する前に、SLA 項目レコードを保存します。アクションは非同期に実行されるので、失敗・警告の時刻ぴったりには起動しないことがあります。失敗・警告の時間を 1 時間未満にすると、処理が遅れることがあります。[5554]

フォームのタイマー コントロール [1.5.5]

タイマー コントロールは、担当者に残り時間を見せるカウントダウンです。Unified Interface の SLA KPI のタイマーは、Power Apps で Case の interactive experience フォームに SLA Timer のサブグリッドを足して付けます。サブグリッドの Table は SLA KPI Instances (Regarding)、Default view は All SLA KPI Instances を選びます。Components には SLA Timer を足し、その設定で更新間隔と Turn on negative countdown value を決めます。更新間隔の既定は 30 分で、短すぎる値は向きません。Turn on negative countdown value を Yes にすると、期限切れ後も負の値で数えます。表示されるのは Unified Interface で作った SLA KPI だけで、適用できる SLA が無いと No Applicable SLA と出ます。[59]

SAMPLE

拡張 SLA のタイマーを、クイック ビュー フォーム（quick view form）で足す手順の頁もあります。その頁は、Web クライアントの拡張 SLA が非推奨で、Unified Interface の SLA に置き換えられたと書いています。手順は次のとおりです。

1. エンティティに、Data Type が Lookup、Target Record Type が SLA KPI Instance のフィールドを作る
2. SLA KPI instance の quick view form を作る
3. その quick view form を主エンティティのフォームに足す

ルックアップ フィールドが無いとタイマーは使えません。[6053]

表示は状態で変わります。期限内に終えると Succeeded、SLA KPI が一時停止すると Paused、Timer Control ダイアログの必須項目がレコードに無いと Not Set です。期限が近づくと黄色になり、期限切れで Expired と出て赤に変わり、超過時間のカウントアップが始まります。タイマーは SLA KPI instance の Failure Time を基準に見せるだけで、Pause 条件が真の間の時間は計算も追跡もしません。SLA と無関係にも使えます。[60]

タイマーに No Applicable SLA と出るときは、そのケースに適用できる SLA がありません。タイマーが Nearing non-compliance にも Non-compliant にも変わらず動き続けるときは、SLAWarningAndExpiryMonitoringFlow が無効になっていないかを見ます。[59]

SLA KPI を作る [1.5.6]

SLA KPI は、First Response や Resolve by など、追跡したい業績指標です。作成の手順は次のとおりです。

SAMPLE

1. Service terms の SLA KPIs で Manage を選び、Active SLAKPIs ビューで New を選ぶ
2. General タブの Entity Name で、測る対象のエンティティを選ぶ
3. KPI Field で対応する項目を選ぶ（初回応答なら FirstResponseByKPI）
4. Activate で保存して有効にする

Owner には作成者が既定で入り、変えられます。[53]

拡張 SLA を case に作るとき、SLA KPI の選択肢は既定で 2 つです。ほかの KPI を case で追跡するときや、case 以外のエンティティで追跡するときは、システム カスタマイザーが SLA KPI Instance を参照する Lookup 型のフィールドを作ります。[55]

case 以外のエンティティで SLA を使うには、そのエンティティを SLA に有効化し、SLA KPI Instance を参照する Lookup 型のフィールドを KPI ごとに作ります。フィールドを作る担当はシステム カスタマイザーです。SLA 項目の SLA KPI の選択肢は、この Lookup 型のフィールドで増やします。[55]

一時停止は KPI レベルでも上書きできます。ただし、General タブで Allow Pause and Resume が有効なときだけです。手順は次のとおりです。

1. Service terms の SLA KPIs の Manage で対象の KPI を選ぶ
2. Pause Conditions で Override Criteria を Yes にして条件を足す

実行時に SLA KPI instance を一時停止して再開すると、その instance は取り消され、新しい instance が作られます。終了状態（Succeeded か Noncompliant）の SLA KPI Instance では、Paused on と Elapsed Time は計算されなくなります。case 以外のエンティティの SLA KPI instance では、Regarding 列が Unified Interface で空欄、Web クライアントで (No name) と出ますが、仕様です。[5853]

SAMPLE

SAMPLE

サンプルはここまでです

続き(第2章〜巻末)は、MB-230 問題集のご購入で、頻出度別ノート・暗記用ノートと合わせて3点すべてダウンロードできます。

Footnotes

1. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/automatically-create-update-records#configure-rules-to-create-or-update-records-automatically ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5

2. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/arc-faqs ↩

3. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/manage-activity-arc ↩ ↩2

4. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/modify-case-resolution-dialog#manage-case-resolution-dialog-settings ↩ ↩2 ↩3

5. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/add-enhanced-case-management ↩

6. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/update-resolved-canceled-cases ↩

7. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/reopen-resolved-case ↩

SAMPLE

8. https://learn.microsoft.com/en-us/power-platform/admin/security-roles-privileges ↩ ↩2 ↩3

9. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/security-roles ↩

10. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/manage-security-roles ↩

11. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/role-persona-mapping#personas-for-unified-routing ↩ ↩2 ↩3

12. https://learn.microsoft.com/en-us/power-apps/maker/model-driven-apps/set-up-timeline-control#configure-the-timeline-component ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5

13. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/link-note-to-entity ↩

14. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/set-up-knowledge-management-embedded-knowledge-search#set-up-knowledge-search-logic ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5 ↩6

15. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/enable-knowledge-article-search-filters ↩ ↩2

16. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/configure-knowledge-search-control-productivity-pane ↩

SAMPLE

17. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/work-knowledge-articles#knowledge-article-lifecycle-change-the-state-of-a-knowledge-article ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5

18. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/create-manage-categories ↩

19. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/use/customer-service-hub-user-guide-knowledge-article ↩ ↩2

20. https://learn.microsoft.com/en-us/power-platform/admin/create-templates-articles ↩

21. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/rich-text-editor-ka ↩

22. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/use/translate-ka ↩ ↩2

23. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/use/set-knowledge-article-authoring-language ↩

24. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/set-up-search-providers#set-up-a-search-provider ↩ ↩2 ↩3

25. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/add-search-provider#provision-integrated-search-providers ↩ ↩2 ↩3 ↩4

SAMPLE

26. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/int-data-mapping#operation-type-mapping-options ↩

27. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/view-and-use-insights ↩

28. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/configure-knowledge-article-origin-allow-list#configure-origins-allowlist ↩

29. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/csw-enable-ai-suggested-cases-knowledge-articles#prerequisites ↩ ↩2 ↩3

30. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/enable-copilot-suggest-knowledge-from-cases#enable-copilot-to-generate-knowledge ↩

31. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/admin-km-agent#prerequisites ↩ ↩2

32. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/suggest-similar-cases-for-a-case#create-a-new-similarity-rule-to-view-similar-cases ↩

33. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/smart-assist ↩

34. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/configure-teams-chat#enable-or-disable-teams-chat ↩ ↩2 ↩3

SAMPLE

35. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/set-up-join-a-teams-call ↩ ↩2 ↩3

36. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/configure-rules-based-suggested-contacts#turn-on-the-suggested-contacts-for-a-record-type ↩ ↩2

37. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/configure-teams-collaboration ↩ ↩2 ↩3

38. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/use/use-ai-suggested-contacts-teams ↩

39. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/collaboration ↩

40. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/configure-teams-meetings#enable-teams-meeting-integration ↩

41. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/configure-microsoft-teams ↩

42. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/contact-center/administer/copilot-enable-help-pane#set-up-filters ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5

43. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/use/use-copilot-filters ↩

44. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/contact-center/administer/copilot-enable-summary#enable-case-

SAMPLE

summaries ↩ ↩2

45. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/configure-copilot-features#prerequisites ↩ ↩2

46. https://learn.microsoft.com/en-us/power-apps/maker/model-driven-apps/set-up-timeline-control#enable-and-configure-timeline-highlights ↩

47. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/copilot-enable-custom-record-summaries#configure-the-summary-control-on-entity-forms ↩

48. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/contact-center/administer/copilot-email-enable#enable-email-drafting-in-the-rich-text-editor ↩ ↩2 ↩3

49. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/set-up-autonomous-case-agents#configure-autonomous-case-updates ↩ ↩2 ↩3 ↩4

50. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/develop/case-management-agent-integration#output-contract ↩ ↩2

51. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/extend-copilot-with-copilot-studio#enable-copilot-studio-extensibility ↩ ↩2

52. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/configure-service-agent-copilot-studio-agents#prerequisites ↩

SAMPLE

53. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/define-service-level-agreements#create-sla-kpis- ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5 ↩6 ↩7 ↩8 ↩9 ↩10

54. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/create-standard-sla ↩ ↩2 ↩3 ↩4

55. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/create-enhanced-sla ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5 ↩6 ↩7 ↩8

56. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/apply-slas#apply-slas-automatically ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5 ↩6

57. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/sla-limitations ↩ ↩2 ↩3

58. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/set-pause-conditions-sla#set-pause-conditions-for-sla-enabled-entities ↩ ↩2 ↩3

59. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/add-timer-control-case-form-track-time-against-sla#add-a-sla-timer-to-a-sla-enabled-table ↩ ↩2 ↩3

60. https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/administer/add-timer-forms-track-time-against-enhanced-sla ↩ ↩2

SAMPLE

MB-230 学習用テキスト(無料サンプル)

版

2026年11月版(MB-230 出題範囲(Microsoft Learn 公式 Study guide・Skills measured as of March 11, 2026)準拠)

発行

IT資格道場(https://www.shikaku-doujou.com)

お問い合わせ

info@shikaku-doujou.com

Microsoft、Dynamics 365 および Microsoft の製品名・サービス名は、Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標または登録商標です。記載されているその他の会社名・製品名・サービス名は、各社の商標または登録商標です。

本教材は公式シラバスの内容を基に作成したもので、Microsoft Corporation との提携・承認関係はありません。

本文・図表・設問はすべてオリジナルの著作物です。無断での転載・複製・再配布・二次販売はできません。お気づきの点は info@shikaku-doujou.com までご連絡ください。

SAMPLE