IT資格道場

Salesforce Agentforce スペシャリスト 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)

Salesforce 認定 Agentforce スペシャリスト受験ガイド(Spring '26・AI-201)準拠
2026年11月版

SAMPLE

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

第1章 Prompt Engineering [1.1/1.2/1.3/1.4/1.5/1.6/1.7/1.8]

- Prompt Builder を使う場面とテンプレートの仕組み [1.1]
- プロンプトテンプレートのアクセス制御 [1.2]
- テンプレートの種類と上限 [1.3]
- グラウンディングの手段の選び方 [1.4]
- テンプレートの作成・有効化・実行 [1.5]
- 効果的なプロンプトの書き方とモデルの試し方 [1.6]
- Einstein Trust Layer のセキュリティとプライバシー機能 [1.7]
- モデルへのアクセスの管理と禁止 [1.8]

サンプルはここまでです

SAMPLE

このテキストは、受験ガイドの範囲を 1 冊で学ぶための学習用です。

骨組みの元は、Salesforce 公開の「Salesforce 認定 Agentforce スペシャリスト 受験ガイド」です[1]。章は受験ガイドの 6 つのセクション、節は 26 の項目に対応します。節見出し末尾の `[1.1]` や `[3.5]` が、その項目の番号です。

受験ガイドの項目の多くは「指定されたシナリオで、〜を判断する」という書き方です。そのため各節は、機能の名前と定義、設定や手順の形、隣の機能との違い、間違えやすい点の順に並べ、場面で組み合わせて判断する段落も付けました。

SAMPLE

第1章 Prompt Engineering [1.1/1.2/1.3/1.4/1.5/1.6/1.7/1.8]

この章は、試験の 20% を占めるプロンプトエンジニアリングの範囲です。中心の道具は Prompt Builder で、テンプレートを作る人の権限、テンプレートの種類、データのつなぎ方、有効化、書き方、Trust Layer、モデルの管理までを、受験ガイドの細目の順に扱います。

各論点は、名前、定義、設定や手順の形、隣の機能との違い、間違えやすい点の順に並びます。上限と既定値の数字は、そのまま問われる所です。表の値は、言い換えて覚えても役に立ちません。

Prompt Builder を使う場面とテンプレートの仕組み [1.1]

プロンプトテンプレートの役目

プロンプトテンプレートは、Prompt Builder で作って管理する、使い回しのきく詳しいプロンプトです。用途ごとに作り、目的や制約などを含めます[2]。

テンプレートを使う理由は、時間と出力のばらつきです。毎回プロンプトを書くと手間がかかります。人が一つずつ書くと、書き手によって応答の質が変わり、そろいません。テンプレートにすれば、同じ形で何度も使えます[2]。

試験は「業務の要件を読み、Prompt Builder を使う場面かどうかを選ぶ」形で問います。使う場面の目印は、次のとおりです。

- 同じ種類の文章を、多くの担当者が繰り返し作る（営業メール、ケースの要約など）
- 顧客名や金額のように、レコードごとに変わる情報を文に入れたい

SAMPLE

- 担当者による出力のばらつきを減らしたい

逆に、1 回だけの文章を 1 人が作る場面では、テンプレートにする理由がありません。

グラウンディングと差し込み項目

グラウンディングは、プロンプトを要求に関係するデータにつなぎ、応答を良くすることです。データにつながっていないプロンプトは、一般的で的外れな応答を返しやすくなります[2]。

つなぐ仕組みが差し込み項目（merge field）です。テンプレートには、具体的な取引先名を書き込みません。代わりに `{!$Input:Account.Id}` のような差し込み項目を、置き場として入れます。実行時に、その置き場が最新の CRM データで埋まります[2]。

テンプレートの中の自然言語の指示（instructions）は、LLM に頼む仕事を書く部分です。指示を足したテンプレートの置き場（placeholder）を、関係する CRM データが置き換えます[2]。

実行時にデータを当てはめた後の、LLM へ送られる形のテンプレートを、解決済みプロンプト（resolved prompt）と呼びます[3]。プレビューには、2 つの見方があります。通常は、解決済みプロンプトを見たうえで LLM の応答まで確認します。Generate Response をオフにすると、解決済みプロンプトだけが表示され、LLM には送られません[3]。応答は不要で、データが正しく入ったかだけを見たい時の設定です。

間違えやすい点は、プレビューの扱いです。解決済みプロンプトの確認は、LLM に何も送らずにできます。

SAMPLE

テンプレートを呼ぶ所

テンプレートは、呼び出し可能アクション（invocable action）として、Salesforce Platform のどこからでも呼べます。Connect REST API や Connect in Apex からも呼べます[4]。エージェントのアクションからも呼ばれます（1.5 の実行の流れの 1 段目に、エージェント・フロー・Apex・アプリが並びます）。

別のテンプレートから、さらにテンプレートを呼ぶこともできます。プロンプトテンプレート アクションを使い、処理を使い回します。3 つの決まりがあります[5]。

決まり	内容
連鎖の長さ	1 つのプロンプトの連鎖に入れられるテンプレート アクションは 5 つまで
使える物	有効化（active）したテンプレートだけ
限界	使い回しには役立つが、フローやレトリーバーなどほかのアクションの代わりにはならない

場面で考えます。営業メールの文面を作るテンプレートがあり、その冒頭の挨拶部分を別のテンプレートに切り出して、複数のメールで共有したいとします。この場合はプロンプトテンプレート アクションで切り出したテンプレートを呼びます。ただし、切り出したテンプレートが下書きのまま（有効化していない）なら呼べません。また、テンプレート アクションを 6 つ連ねる設計も認められません。

SAMPLE

プロンプトテンプレートのアクセス制御 [1.2]

作る人と使う人の権限セット

アクセス制御の中心は、2 つの権限セットです[6]。

権限セット	対象	できること
Prompt Template Manager	テンプレートを作って管理する人	Prompt Builder でテンプレートを作成・管理する
Prompt Template User	テンプレートを使う人（エンドユーザー）	Prompt Builder の外でテンプレートを実行する

Manager の権限セットに加えるユーザーは、Setup（設定）にアクセスできる必要があります[6]。テンプレートを使えるユーザーは、権限セットで管理します[7]。

使う前の準備は 2 つです。組織で Einstein を有効にします。そのうえで、ユーザーに適切な権限セットを割り当てます[6]。

作成の権限欄には、Prompt Template Manager の権限セットと並んで、Customize Application の権限も挙がります[8]。

間違えやすい点は、作る人と使う人の取り違えです。営業担当者が項目生成のボタンを押して使うだけなら、Prompt Template User で足ります。Prompt Builder を開いてテンプレートを編集する管理者には、Prompt Template Manager を付け、さらに Setup へ入れる状態にします。

データの取り込みは実行するユーザーの権限で決まる

テンプレートに差し込むデータへのアクセスは、実行しているユーザーの権限で決まります[9]。テンプレートを作った管理者の権限は使われません。

SAMPLE

この仕組みの結果が 2 つあります。同じテンプレートでも、ユーザーが違えば、差し込まれる内容が変わります。項目レベルセキュリティで見えない項目は、そのユーザーの実行では空になります。

関連リストのデータにも条件があります。次のどちらかに当てはまると、関連リストのデータは LLM に送られません[10]。

- ユーザーの親オブジェクトのページレイアウトに、その関連リストが無い
- 関連オブジェクトを参照する権限が、ユーザーに無い

場面です。ケースの関連リストにあるコメントを差し込んだテンプレートで、あるユーザーの出力にコメントの内容だけが反映されません。テンプレートの書き方を疑う前に、そのユーザーのページレイアウトに関連リストがあるか、関連オブジェクトの参照権限があるかを調べます。

セールスメールとパッケージの権限

セールスメールには、追加の準備があります。テンプレートをセールスメールで使うには、Sales Emails を有効にします（Prompt Builder を有効にする手順の中の、任意の手順です）[6]。Einstein の生成 AI を使うセールスメールを送るユーザーには、Einstein Sales Emails 権限セットが必要です[11]。

もう 1 つは、パッケージです。テンプレートを参照する Lightning ページをパッケージに入れるには、Manage Prompt Templates の権限が必要です。権限が無くてもパッケージの作成は成功します。ただし、テンプレートはパッケージに入りません[12]。エラーが出ない点が罠です。パッケージの作成が成功しても、テンプレートが入っているとは限りません。

権限	要る場面
Prompt Template Manager	テンプレートを作って管理する

SAMPLE

権限	要る場面
Prompt Template User	Prompt Builder の外でテンプレートを実行する
Einstein Sales Emails	生成 AI を使うセールスメールを送る
Manage Prompt Templates	テンプレートを参照する Lightning ページをパッケージに入れる

権限の場面問題

場面です。管理者の A さんは Prompt Builder でテンプレートを作り、有効化まで終えました。営業担当者の B さんは、レコードページの項目生成ボタンでそのテンプレートを使います。A さんには Prompt Template Manager を付け、Setup に入れる状態にします。B さんは使うだけなので、Prompt Template User で足ります。B さんの出力にだけ関連リストの内容が反映されないなら、原因は B さんの側にあります。B さんのページレイアウトに関連リストが無いか、関連オブジェクトの参照権限が無いかのどちらかで、A さんの画面で正しく出ていても結果は保証されません。

もう 1 つ組み合わせを挙げます。セールスメールのテンプレートを作った管理者が、営業担当者に生成 AI のメール作成を使わせたいとします。テンプレートの作成と有効化に加え、組織で Sales Emails を有効にし、営業担当者には Einstein Sales Emails 権限セットを割り当てます。Prompt Template User だけでは、セールスメールの送信の権限を満たしません。

SAMPLE

テンプレートの種類と上限 [1.3]

種類と選び方

プロンプトテンプレートには種類（type）があり、作る時に選びます。種類によって、作るものと置ける場所が決まります。よく使う種類は、次の 4 つです[13]。受験ガイドの細目 1.3 が名前を挙げるのは、このうち項目生成（Field Generation）と Flex です[1]。

種類	作るもの	使われ方
Sales Email	レコードのデータに基づく、顧客ごとのメール	Lightning Experience のメール作成画面に、選択肢として自動で出る[4]
Field Generation	Lightning Experience のレコードの項目の中身	ユーザーがボタンを押して実行し、項目を埋める
Record Summary	レコードのデータの要約	標準の Summarize Record の呼び出し可能アクション。エージェントは Summarize Record の標準エージェント アクションを使う
Flex	ほかの種類が扱わない、どの業務の目的にも使える内容	リソース（入力）を自分で決められる

この 4 つ以外にも、Case Summary や Contextual Service Replies のように、用途の決まった種類があります[13]。

選び方は、まず用途に合う種類があるかを見ます。ケースの要約のように、専用の種類があるなら、専用を選びます。専用の種類で賄えない用途が Flex で

SAMPLE

す[14]。Flex は「ほかのテンプレートの種類で賄えない時の最後の選択肢」と覚えます。

Sales Email には 1 点だけ注意があります。組織で作ったカスタムのセールスメール テンプレートは、Lightning Experience のメール作成画面に自動で選択肢として出ます[4]。追加の画面設定は要りません。

Field Generation の条件

項目生成は、レコードページの項目にボタンを置き、押した人がその場で項目を埋める使い方です。置くには条件が 3 つあります。

条件	内容
Dynamic Forms	項目生成テンプレートを Lightning レコードページに置くには、Dynamic Forms を有効にする。標準の LWC 対応オブジェクトの多くに対応するが、全部ではない[8]
項目の型	書き込み可能なテキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリアの項目に置ける[12]
読み取り専用	読み取り専用の項目には置けない[12]

モバイルアプリで生成 AI の項目を使うには、先に Dynamic Forms on Mobile を有効にします[12]。

場面で確かめます。取引先責任者の「備考」（ロングテキストエリア）に、メモの要約を自動で入れたいとします。この項目は書き込み可能なので置けます。数式項目や自動採番の項目のように、読み取り専用の項目には置けません。またレコードページが従来のページレイアウトのまま Dynamic Forms を使っていなければ、先に Dynamic Forms へ移す必要があります。

SAMPLE

間違えやすい点は、項目の型です。数値、選択リスト、日付の項目には置けません。置けるのは、テキスト系の 4 種類です。

Flex の入力

Flex の特徴は、リソース（入力）を自分で決められることです。作る時に、リソースごとにオブジェクトを選び、一意の Name と API Name を付けます。リソースの下のチェックボックスで、そのリソースを必須にできます。入力は 5 つまでです[14][15]。

例を挙げます。未解決のケースを持つ顧客へ、テキストメッセージを作るテンプレートでは、Case オブジェクトを選び、Customer Case のような名前を付けます[14]。

Flex には、もう 1 つの制約があります。Save as a New Template（別のテンプレートとして保存）は、Flex テンプレートでは使えません[16]。ほかの種類のテンプレートなら、版を元に別のテンプレートとして保存できます。

テンプレートの上限

上限は表で覚えます。数字は、そのまま問われます[15]。

項目	上限
テンプレートの大きさ	128,000 文字
版の数	50
差し込み項目の数	50
フローの差し込み	5
Apex の差し込み	5
関連リストの差し込み	5

SAMPLE

項目	上限
Flex の入力	5
1 回の要求のファイル	10 個
ファイルの合計の大きさ	15 MB（モデルへ送るファイルに掛かる）

差し込み項目の全体は 50 まで、その中でフロー、Apex、関連リストは種類ごとに 5 までです。数字の 5 が並ぶので、取り違えに注意してください。連鎖のテンプレート アクションも 5 まで（1.1）、Flex の入力も 5 までです。

ファイルには別の決まりがあります。対応しないファイル、変換に失敗したファイル、上限を超えたファイルは、要求から外されます[15]。エラーで止まるのではなく、要求から外されます。外したファイルは、処理の後に Resolution のパネルに一覧で出ます[15]。

種類と上限の場面問題

場面です。サポート部門が、ケースの内容から、顧客へ送る返信の下書きを作りたいと考えています。項目を埋める用途ではなく、メールの文面を作る用途なので、レコードの項目に置く Field Generation は合いません。まず用途に合う専用の種類が無いかを探し、無ければ Flex を選びます。Flex なら、Case とその取引先責任者を入力として自分で決められます。ただし入力は 5 つまでなので、6 つ以上の入力を持つ設計は組めません。

もう 1 つ、上限の場面です。テンプレートに関連リストの差し込みを 6 つ入れようとすると、関連リストの上限（5）を超えます。差し込み項目の全体は 50 まで余裕があっても、種類ごとの 5 を超えることはできません。逆に、フローの差し込みが 5 つ、Apex が 5 つ、関連リストが 5 つなら、それぞれの上限の範囲内です。

SAMPLE

グラウンディングの手段の選び方 [1.4]

使える手段の一覧

Prompt Builder で Insert Resource ボタンを押すと、差し込み項目を足せます。参照できるものは、次の 5 つです[17]。

- レコードの項目
- フロー
- Apex
- Data 360 の DMO
- 関連リスト

これに加えて、データグラフとレトリーバーも使えます。

手段	向いている場面	注意
レコードの項目	そのレコードの値をそのまま入れる	実行するユーザーの権限で取り込まれる
関連リスト	関連する子レコードの一覧を入れる	User と Organization の関連リストは使えない。ページレイアウトと参照権限が要る
フロー	条件によってデータの取り方を変えたい。複数の元から集めたい	入力は全部が必須
Apex	画面の設定で組めない取り方を、コードで書く	InvocableMethod の注釈が要る
Data 360 の DMO	Data 360 に統合したデータを入れる	フローなら複数の元から集めたリアルタイムの情報も使える

SAMPLE

手段	向いている場面	注意
データグラフ	Data 360 のデータグラフ全体を入れる	データグラフ全体だけ。サブグラフは使えない
レトリーバー	Data 360 に索引したナレッジから、関連する情報を検索して入れる	検索文は 255 文字まで

「何を入れたいか」で選びます。1 件のレコードの値ならレコードの項目で、子レコードの一覧なら関連リストです。レコードの項目で足りる場面に、フローを持ち出す必要はありません。複雑な取り方や、複数の元をまたぐ取り方ならフローか Apex です。記事や文書のような非構造のナレッジから、質問に近い部分を探して入れたいなら、レトリーバーを使います[18]。

フローと Apex の入力の決まり

どちらも、テンプレートに「必須の入力が収まる」ものだけが使えます。必須の入力が、テンプレートの入力の一部に収まる Apex かフローを選びます[17]。ここで、フローと Apex では「必須」の扱いが違います。

	入力の扱い
フロー	入力は全部が必須とみなされる。テンプレートに全部そろっている必要がある[17]
Apex	入力は required の注釈が無い限り任意。任意の入力は、テンプレートに無くてよい[17]

入力が 1 つも無いフローや Apex は、どのテンプレートでも使えます[17]。

Apex でグラウンディングするには、InvocableMethod の注釈が付いたメソッドを 1 つ以上持つ Apex クラスを作ります。入力の引数は List の型です[19]。コ

SAMPLE

ードの読み書きは試験では問われません。ここで要るのは「InvocableMethod の注釈が付いたメソッドが入口になる」という事実です。

もう 1 つ、見落としやすい決まりがあります。リソースに使っているフローや Apex の入力を変えると、テンプレートは動かなくなり、新しい版を保存できません[20]。

場面です。顧客の注文履歴を取るフローをテンプレートに差し込んでいます。後日、フロー側の担当者がフローに入力の変数を 1 つ追加しました。リソースに使っているフローの入力を変えたので、テンプレートは動かなくなり、新しい版も保存できません[20]。Apex のクラスの入力を変えた時も、同じ注意が書かれています[19]。

Data 360 とデータグラフ

フローで Data 360 を使えば、統合された Data 360 のオブジェクトに届きます。複数の元から集めたリアルタイムの情報を使えます[20]。

データグラフについては、Prompt Builder が使えるのはデータグラフ全体だけです。大きなデータグラフの中の一部分（サブグラフ）は使えません[21]。

レトリーバーでのグラウンディング

レトリーバーは、Data 360 に索引されたナレッジの中から、関連する情報を検索して返す仕組みです。AI Models（旧 Einstein Studio）で作ります。プロンプトテンプレートにレトリーバーを足す時、選べる種類は 3 つです[18]。

種類	作る場所
個別（Individual）レトリーバー	AI Models
アンサンブル（Ensemble）レトリーバー	AI Models

SAMPLE

種類	作る場所
Web レトリーバー	Agentforce Data Library

以前に Data 360 で検索インデックスを作った時に、自動で作られた既定の個別レトリーバーは、今も使えます。ただし、新しくは作られません[18]。

足した後は、Template Settings のパネルで次の 3 つを調整します[18]。

設定	内容
Search Text	検索の文。プロンプトの入力の差し込み項目か、自由な文を使う。255 文字まで。使える差し込み項目は、グローバルとプロンプトの入力だけ
Output Fields	検索結果として返る項目。既定では、レトリーバーの設定で決めた項目が全部、LLM のプロンプトに入る。必要な項目だけに絞れる
Number of Results	取ってくる結果の最大数。例は、ナレッジ記事のチャンク 15 個、似たケースのチャンク 10 個

出力の項目も結果の数も、指定しなければ、レトリーバーを作った時に決めた値が使われます[18]。レトリーバーとデータへのアクセスは、Data Cloud の権限セットで制御されます（権限セットの名前は今も Data Cloud）[18]。

間違えやすい点は、検索文に使える入力です。関連リスト、フロー、Apex は、検索文には使えません[18]。検索文は、グローバルと、プロンプトの入力だけで組みます。

SAMPLE

場面です。ケースの説明文を元に、似た過去のケースを探して応答の根拠にしたいとします。ケースの説明文はプロンプトの入力（レコードの項目）なので、検索文に使えます。一方、「関連リストにある最新のコメント」を検索文に入れる設計は成り立ちません。関連リストは検索文に使えないからです。

最後に、個人情報の扱いです。グラウンディングに使うデータのうち、個人を特定できる情報などは Salesforce に残り、LLM とは共有されません[17]。プレビューで、置き換えられたプレースホルダを確認できます。

グラウンディングの場面問題

顧客サポートで、問い合わせの内容に近い過去のケースと、公開しているナレッジ記事を根拠に、回答の下書きを作りたい場面です。記事や過去のケースは Data 360 に索引した非構造のナレッジなので、検索して必要な部分だけを返すレトリーバーが合います。結果の数は Number of Results で絞り、出力の項目は Output Fields で必要なものだけに絞ります。検索文には、ケースの説明のようなプロンプトの入力を使い、関連リストやフローの値は使えません。

別の場面です。注文システムの在庫を、取引先ごとにリアルタイムで引き、条件によって取り方を変えたいとします。条件分岐を含む取り方ならフロー、コードで書く必要がある取り方なら Apex を選びます。フローを選んだ場合、フローの入力は全部が必須なので、テンプレートにすべてそろえます。後でフローの入力が増えると、テンプレートは動かなくなり、新しい版も保存できません。

3 つ目の場面です。データグラフを使いたいが、大きなデータグラフのうち 1 つの部分だけを使いたいとします。Prompt Builder は、データグラフ全体だけを使えるので、サブグラフだけを指定する設計にはできません。部分的な情報が欲しいなら、フローで必要な DMO を取るなど、別の手段を考えます。

SAMPLE

テンプレートの作成・有効化・実行 [1.5]

作る手順と中身

テンプレートは、Setup の Quick Find に Prompt Builder と入れて開き、New Prompt Template から作ります。種類を選び、名前を付け、オブジェクトを決めます。Field Generation なら、埋める項目も選びます[17]。その後、Prompt Template Workspace で本文を書き、プレビューして応答を確かめ、保存します。

本文には、決まった材料があります。材料は「入れてよい物」であり、全部を毎回入れる必要はありません[22]。

材料	内容
Participants	送る側と受ける側。差し込み項目で書ける
Setting	応答の置き場（チャネルや内容の種類）。種類が決める。Field Generation なら項目
Goal	応答で達成したいこと
Relationships	参加者どうしの関係
Data	差し込み項目で入れる CRM データ
Instructions	欲しい内容と、含めるべきこと
Guidelines	幻覚を減らすために守らせる決まり
Language	応答の言語
Style and Tone	文体と口調

指示（Instructions）は、三重引用符で囲みます。`Instructions:` と別の行に書き、その下を `"""` で挟みます。LLM が、プロンプトの文脈と指示を見分けやす

SAMPLE

くなります[22]。

版と有効化

作ったテンプレートは、既定ではユーザーに使えない状態です。下書きを繰り返せるようにするためです[23]。ユーザーに使わせるには、有効化（activate）します。

決まり	内容
有効な版の数	同時に有効にできる版は 1 つだけ。有効な版が無いと、ユーザーは使えない[23]
有効にした版	1 度でも有効にした版は、無効にした後も変更できない[16]
版の番号	新しいプロンプトを初めて保存すると版 1。編集を保存すると今の版に入る。Save As の Save as a New Version を選ぶと版 2[16]
新しい版	作っても、全ユーザーに自動では使えるようにならない[16]
モデルの設定	使われるのは、有効な版のモデルの設定だけ[24]
別のテンプレートとして保存	Save as a New Template で別のテンプレートにできる。Flex では使えない[16]

場面です。営業部のテンプレートの版 1 が有効で、運用中です。管理者が文面を改善し、Save as a New Version で版 2 を作りました。しかし翌日になっても、営業担当者の出力は版 1 のままです。版 2 は保存しただけで、有効化していないからです。版 2 を有効にすれば、版 1 は無効になり、有効な版は 1 つの

SAMPLE

ままです。モデルを替えた場合も同じで、新しい版のモデルの設定は、その版を有効にするまで効きません。

間違えやすい点は 2 つあります。「保存」と「有効化」は別の操作です。もう 1 つは、有効にする版を誤ると、ユーザーが使える版が意図せず変わることです。

実行時の流れ

テンプレートが実行される時の流れを、順に覚えます。順番そのものが問われます[9]。

1. テンプレートが、エージェント、フロー、Apex、アプリからの入力で呼ばれる
2. 安全なデータ取得でプロンプトを解決する。差し込み項目（レコード、フロー、Apex）の値が入る。データへのアクセスは実行するユーザーの権限で決まる。動的なグラウンディングでは、Data 360 の構造化・非構造のデータから、検索レトリーバー、フロー、SOQL クエリなどで情報を取る
3. 解決済みのプロンプトに、Einstein Trust Layer の保護が掛かる。パターンによるマスクは自動で掛かり、項目によるマスクは有効にした時だけ掛かる。システムポリシーで、プロンプトを守る処理も入る
4. 守られたプロンプトが、LLM ゲートウェイ経由で LLM へ送られる。LLM は、同じゲートウェイ経由で応答を返す。応答には、LLM が使った元の情報源への引用が入ることがある。応答は、既定ではユーザーの言語で返る。言語を指定すれば、その言語になる。外部の提供元では、ゼロデータ保持の方針により、送ったデータは応答を返した後に消される
5. LLM の応答が、監査とフィードバックのために記録される
6. Trust Layer が応答にシステムポリシーを適用する。有効にしていれば、有害性の検出が、意図しない有害な出力の見込みを下げる。マスクが有効なら、プレースホルダを元の値へ戻す

SAMPLE

7. 応答が、元のエージェントやアプリへ、生の形か構造化した形で返る

覚え方は、「取る → 隠す → 送る → 記録する → 検査する → 戻す → 返す」です。マスクを戻す（demask）のは、有害性の検出の後、返す直前です。記録（監査）は、LLM の応答を受けた直後で、マスクを戻す前に行われます。

実行時にデータを取り込む工程の名前は、解決（resolution）です。hydration や prompt grounding とも呼ばれます[9]。Prompt Builder のテンプレートを実行する文脈では、解決と呼びます。

設計中のプレビューは、この実行の流れを疑似的に再現します。テンプレートをプレビューし、入力を与え、解決済みプロンプトを見て、LLM から返る応答を受け取ります[9]。

実行の流れの場面問題

場面です。管理者が、パターンによるマスクを有効にし、項目によるマスクは有効にしていません。営業担当者が、顧客の氏名と社会保障番号を含むテンプレートを直接実行しました。実行の流れでは、3 段目でパターンによるマスクが自動で掛かり、マスクの対象としてオンになっている種類（人名や社会保障番号など）がプレースホルダに置き換わります[9][25]。項目によるマスクは、有効にしていないので掛かりません。LLM から応答が戻ると、5 段目で記録された後、6 段目で有害性の検出（有効な場合）とマスクを戻す処理が行われ、7 段目で呼び出し元へ返ります。記録はマスクを戻す前なので、順序を入れ替えた選択肢は誤りです。

もう 1 つ、版の場面です。有効な版が無い状態では、営業担当者はテンプレートを使えません。保存しただけの版は有効にならず、使われるのは有効にした 1 つの版だけです。

SAMPLE

効果的なプロンプトの書き方とモデルの試し方 [1.6]

効く指示の書き方

テンプレートの書き方の決まりは、次のとおりです[26]。

- 簡潔で、分かりやすく書く。業界の専門用語や技術用語を避け、自然言語と会話設計のベストプラクティスで書く
- LLM に役割を与える。営業やサポートの担当者のような人物を演じさせ、その人物の目標を書く。例は「あなたは、主要な顧客をライブイベントに招待したいマーケティング責任者です」の形
- 書き方（文体）を 1 つ決めて、続ける。言葉の選び方、強調語、絵文字、句読点がそろうと、LLM の応答もそろう
- 指示の部分を作り、三重引用符で囲む
- 期待する種類の内容だけを作るよう、LLM に直接指示する
- 何度も試して直す。同じ目的を別のテンプレートで試し、どの部分が応答に効くかを見る。エンドユーザーの感想も集める
- Example Prompt Template Library の例から始めて、自分の用途に合わせる

「出す物を絞る指示」は、よく出る論点です。メールの下書きを作らせるなら、「この指示に厳密に従い、顧客に送るメッセージだけを作ってください」のような指示を入れます。入れないと、LLM がメールを作る手順の説明を返すことがあります[26]。

場面です。営業メールを作るテンプレートの出力に、毎回「以下がメールの案です」という前置きと、末尾の解説が付いて、そのままでは送れません。直し方は、データの追加ではなく指示の追加です。「顧客に送るメッセージだけを作る」と、指示の中で直接書きます。

SAMPLE

条件分岐

Block Editor では、if、else if、else を使って、入力変数やグラウンディングのデータに応じて応答を変えられます[27]。

使える演算子は 3 種類です。比較は ==、!=、>、<、>=、<= です。論理は and、or、not です。所属は in（値がリストにあるかを調べる）です。条件ブロックの中に、別の条件ブロックを入れることもできます[27]。

条件分岐の価値は、似たテンプレートを場面ごとに作らずに済むことです。条件で振る舞いを変える 1 つのテンプレートにまとめます[27]。調整できるのは、口調と内容、含める文章と省く文章、顧客の区分に合わせた書き分け、複数の場面への対応です。

限界が 1 つあります。条件ブロックが評価するのは、関連する 1 件のレコードです。ケースに付く複数のファイルのような、コレクションを繰り返し処理することはしません[27]。

場面です。ケースの優先度が高い時は緊急の口調にして上級サポートへの引き継ぎを書き、通常の時は標準の口調で書きたいとします。別々の 2 つのテンプレートを作らず、優先度を評価する if / else の 1 つのテンプレートにします。ただし「ケースに付く全ファイルを 1 件ずつ見て、種類ごとに文を変える」設計は、条件ブロックでは組めません。

モデルの選び方と試し方

最新の、最も強いモデルが、いつも最適とは限りません。実際の用途で試して決めます[28]。

試し方の手順は、次のとおりです[28]。

1. 成功の基準を先に決める（測れる基準を 2〜3 個）

SAMPLE

2. 実際の利用から、代表的な例を 10〜20 件用意する（作った試験データでなく、実際のレコードを使う）
3. 同じテンプレートと同じ試験データで、モデルだけを替えて流す
4. 各出力を基準で採点する
5. 基準ごとにモデルを比べる
6. 上位 2〜3 のモデルは、同じプロンプトを 5 件の試験レコードに 5 回ずつ流し（1 モデルで 25 回）、応答の揺れ（一貫性）を見る
7. 結果で選び、選んだ理由・試験の結果・試験した日を記録する

6 の意味は、揺れの確認です。1 回だけの試験では、揺れの問題が見えません[28]。80% は良い応答で 20% は悪い応答を返すモデルは、本番に向きません。揺れの大きなモデルは、信頼できないとみなします。

場面です。モデル A が 1 回の試験で最高の応答を返しました。モデル B は平均的です。A を選ぶ前に、A と B を含む上位のモデルを、5 件のレコードに 5 回ずつ流し、応答がそろうかを確かめます。A の応答が回ごとに大きく変わるなら、B のほうが本番に向きます。

Einstein Trust Layer のセキュリティとプライバシー機能 [1.7]

Trust Layer の部品

Einstein Trust Layer は、Salesforce のプラットフォームに組み込まれた、安全な AI の仕組みです。契約、セキュリティ技術、データとプライバシーの制御がそろって、生成 AI を使う会社を守ります[29]。生成 AI と Agentforce の機能だけに掛かります[30]。

部品は、プロンプトが LLM へ向かう道（prompt journey）と、応答が戻る道（response journey）に並びます。

SAMPLE

部品	内容
動的なグラウンディングと安全なデータ取得	レコードの情報をプロンプトに差し込む。実行するユーザーの権限で取る。ロールの制御と項目レベルセキュリティがそのまま効く（CRM からも Data 360 からも）[29]
プロンプトの防御（システムポリシー）	幻覚を抑え、意図しない有害な出力の見込みを下げる。機能や用途によって内容が変わる[29]
データマスク	機密のデータを検出し、LLM に送る前に置き換える。マスクする物としない物を選べる[29]
ゼロデータ保持	外部の LLM は、送られたデータを保持しない。学習にも使わない[29]
有害性の検出	有害性を採点する。スコアは監査証跡の一部として Data 360 に記録・保存される[29]
監査証跡とフィードバック	プロンプト、応答、信頼のシグナルが Data 360 に記録される。指示やテンプレートの改善に使える[31]

Salesforce が管理するモデルでも、外部の提供元のモデルでも、Trust Layer は掛かります[30]。

覚え方の筋は、「安全に取り、隠して送り、保持させず、戻る時に検査し、全部を記録する」です。

引用（citations）は、応答の元になった URL を会話に出す機能です。引用を設定すると、信頼できる URL の一覧に無いドメインの URL でも、エージェントの会話に表示されます[31]。

SAMPLE

データマスク

データマスクは、機密情報（個人を特定できる情報など）を、外部の LLM へ送る前に、種類を表すプレースホルダへ置き換えます。LLM から応答が戻ると、Trust Layer が元の値に戻します（demask）。置き換えの対応関係は、Trust Layer が一時的に保持します[3032]。

マスクには 2 種類があります。識別の方法が違います[32]。

種類	識別の方法	例
パターン（Pattern-based）	データの種類に応じて、決まったテキストのパターンと前後の文脈、または機械学習のモデルで識別する。決まった形の無い人名や会社名は、機械学習のモデルで識別する	社会保障番号は、桁数と形、そして近くの SSN などの語で判断する。人名や会社名は、機械学習のモデルで判断する
項目（Field-based）	Salesforce の項目のメタデータで識別する。Platform Shield Encryption とデータ分類（コンプライアンスの分類とデータの機密度）の設定を土台にする	暗号化やデータ分類のタグが付いた項目

項目によるマスクが働くのは、Prompt Builder やプロンプトテンプレートを使う機能の中で、差し込み項目にこれらのタグが付いている時です。対象は、レコードの差し込み項目と関連リストに参照される項目に限られます[32]。

設定は、Setup の Quick Find に Einstein と入れ、Einstein Trust Layer を開きます。画面には 2 つのタブがあり、1 つが LLM のデータマスク、もう 1 つがコンテンツの安全とセキュリティです[33]。

SAMPLE

決まり	内容
既定	Data Masking は既定で有効。無効になっていれば有効にする。個別のデータの種類（entity）やカテゴリは、オン・オフを切り替えられる。変更が効くまで数分かかることがある[33]
選ぶ	パターンのデータの種類ごとにオン・オフを選ぶ。初期設定では、よく使われるものがオンで、あまり使われないものがオフ[25]
権限	選ぶには View Setup と Customize Application[25]
項目の準備	項目によるマスクを使うなら、マスクしたい項目に、オブジェクトマネージャーで正しいコンプライアンス分類とデータの機密度を付ける[25]

間違えやすい点は、項目の準備です。マスクしたい項目に分類を付けていなければ、項目によるマスクは働きません。

もう 1 つの大きな限界は、エージェントです。**エージェントでは、パターンによるマスクも項目によるマスクも無効です**[34]。参照する取引先をマスクすると、LLM は「似た特徴の取引先を探す」ための文脈を失い、応答の正確さと関連性が落ちるためです[34]。エージェントでは、データマスクの代わりに、ゼロデータ保持などの Trust Layer のほかの方針で守ります。

テンプレートを呼ぶ経路でも結果が変わります[34]。

SAMPLE

経路	データマスク
エージェントのアクションからテンプレートを呼ぶ	無効
テンプレートを直接使う（例: サービスの返信）	Trust Layer の設定どおり適用される

Einstein Service Replies や Work Summaries のような、アプリに組み込まれた生成 AI の機能では、データマスクが使えます[33]。ただし、すべての機能でマスクが使えるわけではなく、機能ごとの文書で確かめる必要があります[32]。

場面です。管理者がデータマスクを有効にし、顧客の電話番号の項目に機密度を付けました。ところが、Agentforce のエージェントが LLM に送るデータには、電話番号がそのまま入っています。エージェントではデータマスクが無効だからです。マスクの設定ミスではありません。同じテンプレートを営業担当者が直接実行した場合は、マスクが掛かります。

有害性とプロンプトインジェクションの検出

有害性の検出（Toxicity Detection）は、機械学習のモデルで、プロンプトと応答の中の有害な内容を見つけて印を付けます[35]。

対象	状態
応答の有害性の検出	既定で有効。変えられない
プロンプトの有害性の検出（ベータ）	既定でオフ。組織で有効にできる

検出する内容は 5 つのカテゴリです。暴力（Violence）、性的（Sexual）、冒とく（Profanity）、憎悪（Hate）、物理的（Physical）です[35]。カテゴリごとに評価され、全体のスコアも付きます。スコアは 0 から 1 で、1 が最も有害です。スコア

SAMPLE

は監査証跡に記録され、Data 360 に保存されます[35]。有害性が見つかると、実行時にプロンプト ビルダーなどに警告が出ますが、警告が出ない機能もあります[35]。

プロンプトインジェクション（jailbreak とも呼ぶ）は、LLM に、作られた目的に無いことをさせようとする試みです。システムポリシーを上書きさせたり、意図しない動きをさせたりします[36]。プロンプトの文面に直接入ることも、プロンプトに入れたデータの元を通して間接的に入ることもあります。プロンプトインジェクションの検出（ベータ）が見分ける攻撃は 6 つです[36]。

型	内容
なりすまし（ロールプレイ）	悪意のある別の人格を演じさせる
権限の昇格・システムのルールの変更	安全のルールを回避・変更させる。DAN 型の攻撃を含む
プロンプトの漏えい	システムポリシーやナレッジ文書のような、機密の情報を引き出そうとする
エンコードの攻撃	難読化や隠したメッセージで、有害な内容を作らせる
プライバシーの攻撃	個人情報や機密情報を引き出そうとする
悪意のあるコードの生成	マルウェアなどの有害なコードを作らせる

検出されると内容が評価され、スコアが監査証跡に記録されて、Data 360 に保存されます。DMO で見られます[36]。

間違えやすい点は、既定の違いです。応答の有害性の検出は、既定で有効で、変えられません。プロンプトの有害性の検出（ベータ）は、既定でオフです[35]。プロンプトインジェクションの検出もベータで、プロンプトに対して有効にする

SAMPLE

手順（Turn On Prompt Injection Detection for Prompts）が別の頁にあります[36]。どの検出も、100% の精度を保証するものではありません。

ゼロデータ保持と信頼境界

ゼロデータ保持は、外部の LLM に送ったデータが、保持されず、学習にも使われず、応答を Salesforce に返した後に消される仕組みです[30]。第三者の提供元の人が、送られたデータを見ることもありません。例外は、違法の疑いなどが文書で示されて、Salesforce が閲覧を認めた時だけです[29]。

信頼境界（trust boundary）は、Salesforce が管理する範囲です。境界の外の LLM へ送る情報には、ゼロデータ保持の契約が掛かります。境界の中で動く LLM（Salesforce の管理する Anthropic のモデルがその例）を使う場合は、データが境界の外に出ません[34]。エージェントではマスクが無効のままですが、データは境界の中に留まり、ゼロデータ保持も引き続き適用されます。

比較します。外部の LLM では「送るが、保持されない」。境界の中のモデルでは「そもそも外に出ない」です。

Trust Layer の場面問題

場面です。会社の方針で、顧客の氏名を外部の LLM へ送りたくありません。営業担当者がレコードページの項目生成で使うテンプレートなら、データマスクを有効にして、対象を選びます。項目によるマスクも使うなら、対象の項目に、コンプライアンス分類とデータの機密度を付けます。同じ要件を Agentforce のエージェントで満たそうとすると、事情が変わります。エージェントではデータマスクが無効なので、マスクの設定は効きません。外部の LLM に送る分は、ゼロデータ保持の契約で保持も学習もされません。データを境界の外に出したくないなら、境界の中のモデルを使う AWS-Hosted を選びます。

SAMPLE

もう 1 つの場面です。公開のチャットから来る入力が、システムのルールを無視させる命令を含んでいます。これはプロンプトインジェクションの型のうち、権限の昇格やシステムのルールの変更にあたります。プロンプトインジェクションの検出はベータで、プロンプトに対して有効にする手順を踏んで使います[36]。応答の有害性の検出は既定で有効なので、設定は要りません。どちらも、スコアは監査証跡として Data 360 に残ります。

モデルへのアクセスの管理と禁止 [1.8]

モデル提供元のアクセスの管理

モデルへのアクセスは、提供元（provider）単位でオン・オフします。オンにした提供元のモデルは、エージェント、プロンプトテンプレート、API などで使えます。オフにすると、その提供元のモデルは使えなくなります[37]。

手順は次のとおりです[37]。

1. Setup の Quick Find に Einstein Setup と入れて開く
2. Einstein がオフならオンにする
3. 下へ進み、Configure Model Providers を開く
4. 提供元ごとに、オンとオフを選ぶ
5. オフにすると警告が出る。確認して進む

決まり	内容
権限	変更には管理者の権限が要る[37]
既定	提供元は、ふつう既定で有効[37]
効くまで	オフにしてから反映されるまで、最大 10 分[37]

SAMPLE

決まり	内容
Amazon Bedrock	今のところ、影響を受けるのは Anthropic と Amazon のモデルだけ[37]
影響	提供元をオフにすると、そのモデルを使うエージェント、エージェントのアクション、Testing Center、プロンプトテンプレート、API などが動かなくなる。本番へ出す前に Sandbox で確かめる[37]

Salesforce が管理するモデルは、設定を早めるために、既定で有効です[38]。ベータのモデルを有効にするには、先に Data 360 を有効にします[38]。

場面です。法務部が「ある提供元の LLM を社内で使わない」と決め、管理者が Configure Model Providers でその提供元をオフにしました。営業部が、そのモデルを指定したテンプレートを、2 分後に実行して動いています。オフにしてから効くまで最大 10 分かかるので、反映前に動くのは異常ではありません。そして反映後は、そのモデルを使うテンプレートやエージェントが止まります。止まる前に、別の提供元のモデルへ、各テンプレートの設定を替えておく必要があります。

Agentforce のモデルの選択肢

Agentforce のエージェントが使うモデルは、Einstein Audit, Analytics, and Monitoring Setup の Select the Model for Agentforce で選びます。この選択は、Agentforce のすべてのエージェントに適用されます[39]。

選択肢	内容
Salesforce Default（推奨）	Salesforce が、精度と信頼と性能に最適なモデルの組み合わせを選ぶ

SAMPLE

選択肢	内容
AWS-Hosted	Salesforce の Amazon Bedrock の上の Anthropic のモデル。通信は Salesforce の VPC の中に留まり、TLS 1.2 以上で暗号化される。モデルの提供元は顧客のデータにアクセスできない
Google Gemini	Vertex AI の Gemini。新しい Agentforce Builder のエージェントだけが対象。従来の Builder のエージェントが動いている組織では選ばない

選択を切り替えたら、すでに作ったプロンプト、カスタムアクション、サブエージェントを試験します[39]。

Agentforce の選択肢は少ないですが、カスタムアクションは別です。プロンプトテンプレート、Apex、Models API を使うカスタムアクションは、Salesforce が管理するモデルでも、BYO（持ち込み）のモデルでも参照できます[39]。

間違えやすい点は、範囲です。選択肢の 3 つは、Agentforce の推論エンジンが使うモデルの選択肢です。サブエージェントの分類や引用のような一部の処理は、どの選択肢でも Salesforce が持つモデルを使う場合があります[39]。

モデルが決まる順と上書き

サブエージェントが動く時、使うモデルは次の順で決まります[40]。

1. サブエージェントに設定されたモデル
2. エージェントに設定されたモデル
3. Setup で選んだモデル（既定は、Einstein Audit, Analytics, and Monitoring Setup のページで選んだモデル）

SAMPLE

上の方が優先されます。例を挙げます。Setup の既定が GPT-4.1 で、エージェントのモデルは未設定です。General FAQ のサブエージェントに Google Gemini 2.5 Flash を設定すると、そのサブエージェントが動く時は Gemini 2.5 Flash、ほかのサブエージェントは GPT-4.1 が使われます[40]。

上書きには 2 つの制約があります[40]。

制約	内容
範囲	モデルの上書きは、アクションの中のプロンプトテンプレートが使うモデルには効かない
対象	新しい Agentforce Builder で作ったエージェントだけ

選ぶ時の目安も、文書にあります[40]。小さいモデルは速いですが、不正確な情報を作る、複雑な指示を誤解する、壊れた構造化出力を出すことが増えます。

サブエージェントの仕事	モデルの指針
単純な振り分けや分類	分類向けの HyperClassifier か、似た小さいモデル
レコードの検索や単純な作業	指示を確実に守り、正しいアクションを呼べる小さいモデル
複雑な推論、多段階の分析、長い文章	推論の強い大きいモデル
構造化出力	構造化出力を確実に扱える大きいモデル
画像や文書の処理	マルチモーダルに対応したモデル

テキストだけを扱うサブエージェントなら、テキスト専用のモデルのほうが、マルチモーダルより速いことが多くあります。試す時は、まず能力の高いモデル

SAMPLE

で基準を作り、その後に小さいモデルを試して、業務の要件を満たす最小のモデルを探します。Trust Layer は、どのモデルの呼び出しにも掛かります[40]。

場面です。ケースの種類を振り分けるだけのサブエージェントが遅いと言われています。振り分けは単純な分類なので、小さいモデルか HyperClassifier を、そのサブエージェントだけに設定します。エージェント全体のモデルは変えません。ただし、そのサブエージェントの中のアクションがプロンプトテンプレートを呼ぶなら、テンプレートが使うモデルは、この上書きでは変わりません。このエージェントが従来の Builder で作られているなら、上書きそのものを使えません。

SAMPLE

サンプルはここまでです

続き(第2章〜巻末)は、Salesforce 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. Salesforce 認定 Agentforce スペシャリスト 受験ガイド（Spring '26）。https://trailhead.salesforce.com/help?article=Salesforce-Certified-Agentforce-Specialist-Exam-Guide ↩ ↩2

2. Salesforce Help 「 Prompt Builder Key Concepts 」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_key_concepts.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5

3. Salesforce Help 「 Get to Know Prompt Builder 」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_get_to_know.htm ↩ ↩2

4. Salesforce Help「 How Users Work with a Prompt Template 」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_how_users_work_with_templates.htm ↩ ↩2 ↩3

5. Salesforce Help 「 Use Prompt Templates as Actions 」 https://help.salesforce.com/s/articleView?

SAMPLE

type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_use_prompt_template_actions.htm ↩

6. Salesforce Help 「Enable Prompt Builder」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_enable.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4

7. Salesforce Help 「Give Users Access to a Prompt Template」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_give_users_access.htm ↩

8. Salesforce Help 「Create a Field Generation Prompt Template」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_create_field_gen_prompt_template.htm ↩ ↩2

9. Salesforce Help 「Prompt Template Run-time Execution」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_runtime.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5

10. Salesforce Help 「Grounding with Related List Merge Fields」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_ground_related_list.htm ↩

11. Salesforce Help 「Create a Sales Email Prompt Template」 https://help.salesforce.com/s/articleView?

SAMPLE

type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_create_sales_email_template.htm ↩

12. Salesforce Help「Add a Field Generation Prompt Template to a Lightning Record Page」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_add_field_gen_to_lightning_record_page.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4
13. Salesforce Help「Prompt Template Types」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_standard_template_types.htm ↩ ↩2
14. Salesforce Help「Create a Flex Prompt Template」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_create_flex_prompt_template.htm ↩ ↩2 ↩3
15. Salesforce Help「Prompt Builder Limits」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_limits.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4
16. Salesforce Help「Use Multiple Versions of a Prompt Template」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_use_multiple_versions.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5
17. Salesforce Help「Ground Prompt Templates with Salesforce Resources」https://help.salesforce.com/s/articleView?

SAMPLE

type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_ground_template.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5 ↩6 ↩7

18. Salesforce Help「About Retrievers in Prompt Templates」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_ground_rag_about.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5 ↩6 ↩7

19. Salesforce Help「Grounding with Apex Merge Fields」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_ground_apex.htm ↩ ↩2

20. Salesforce Help「Ground with Flow Merge Fields」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_ground_flows.htm ↩ ↩2 ↩3

21. Salesforce Help「Grounding with Data Graphs」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_ground_data_graphs.htm ↩

22. Salesforce Help「Ingredients of a Prompt Template」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_template_ingredients.htm ↩ ↩2

23. Salesforce Help「Activate and Deactivate Prompt Templates」https://help.salesforce.com/s/articleView?

SAMPLE

type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_activate_deactivate_templates.htm ↩ ↩2

24. Salesforce Help「Change LLM Configurations in Prompt Templates」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_changing_llm_configurations.htm ↩

25. Salesforce Help「Select What Data To Mask」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.generative_ai_mask_select.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4

26. Salesforce Help「Best Practices for Building Prompt Templates」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_best_practices.htm ↩ ↩2

27. Salesforce Help「Use Conditional Logic in Prompt Templates」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_use_conditional_logic.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4

28. Salesforce Help「Choose the Right AI Model for Your Prompt Template」https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.prompt_builder_choose_ai_model.htm ↩ ↩2 ↩3

29. Salesforce Help「Einstein Trust Layer」https://help.salesforce.com/s/articleView?

SAMPLE

type=5&language=en_US&id=ai.generative_ai_trust_layer.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5 ↩6 ↩7

30. Salesforce Help「Einstein Trust Layer: Designed for Trust」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.generative_ai_trust_arch.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4

31. Salesforce Help「Trust and Agentforce」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.copilot_trust.htm ↩ ↩2

32. Salesforce Help「Large Language Model Data Masking」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.generative_ai_mask_data.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4

33. Salesforce Help「Set up Einstein Trust Layer」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.generative_ai_trust_setup.htm ↩ ↩2 ↩3

34. Salesforce Help「Data Masking Limitations in Agentforce」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.agent_trust_data_masking.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4

35. Salesforce Help「Toxicity Detection」 https://help.salesforce.com/s/articleView?

SAMPLE

type=5&language=en_US&id=ai.generative_ai_trust_toxicity_detection.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5

36. Salesforce Help 「Prompt Injection Detection (Beta)」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.generative_ai_trust_prompt_injection_detection.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5

37. Salesforce Help 「Manage Model Provider Access」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.generative_ai_model_provider.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5 ↩6 ↩7

38. Salesforce Help 「Large Language Model Support」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.generative_ai_large_language_model_support.htm ↩ ↩2

39. Salesforce Help 「Select Agentforce Model Option」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.agent_setup_select_model_provider.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4

40. Salesforce Help 「Choosing an AI Model for a Subagent」 https://help.salesforce.com/s/articleView?type=5&language=en_US&id=ai.agent_subagents_model.htm ↩ ↩2 ↩3 ↩4 ↩5

SAMPLE

Salesforce Agentforce スペシャリスト 学習用テキスト(無料サンプル)

版

2026年11月版(Salesforce 認定 Agentforce スペシャリスト受験ガイド(Spring '26・AI-201)準拠)

発行

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

お問い合わせ

info@shikaku-doujou.com

Salesforce、Trailhead、Agentforce、Data 360、AppExchange は Salesforce, Inc. の商標です。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 Salesforce が公開している受験ガイドなどを基に作成したもので、Salesforce, Inc. 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