



CREATIVE SURVEY

～顧客の本音を引き出すヒアリングツール～

アンケートURLをカスタム項目に表示する方法

Ver.2020.01

この資料では、クリエイティブサーベイのヒアリング用URLを、Salesforceのカスタム項目として表示する方法について解説しております。

カスタム項目にURLを表示させることでさまざまなソリューションへの発展性が生まれます。

- 作業しているオブジェクト上にURLを表示してオペレーターが直接回答する
- カスタム項目のURLをPardotなど外部ツールから参照する
- マクロを組んでアンケートURL配信を自動化する際の参照元にできる

etc...

クリエイティブサーベイのアプリケーションではヒアリング(アンケート)URLの末尾に関連するオブジェクトIDを付与させることで回答データが送られる仕様です。

■基本的なURLの形式

```
https://sample.svy.ooo/ng/answers/xxxxxxxxxxxx ?__s=&__srk={{SalesforceID1}},{{SalesforceID2}}
```

※上記は「取引先」&「取引先責任者」&「送信スタッフ」への紐付けを行なった場合のURLサンプルです。

※CREATIVE SURVEYで発行されたURLです。アンケートごと固有になります。(赤字の部分)。

※アンケート固有のURL末尾には「?__s=&__srk=cs4sf_」という文字列が固定で入ります(黄色時の部分)。

※回答を関連させるオブジェクトのIDをご指定します。カンマ区切りで複数オブジェクト指定可能です(青字の部分)。

(例)取引先責任者に関連づけする例

```
https://sample.svy.ooo/ng/answers/xxxxxxxxxxxx?__s=&__srk=0032v00003V4YGxAAN
```

(例)商談と取引先責任者に関連づけする例

```
https://sample.svy.ooo/ng/answers/xxxxxxxxxxxx?__s=&__srk=0032v00003V4YGxAAN,0052v00000bzRFhAAM
```

複数のオブジェクトを関連づける場合はカンマ区切りで複数パラメータ入力できます。

対応しているオブジェクトは下記の通りです。

パラメーターは「,」で繋げて複数付与することもできます。

対応オブジェクト
リード(Leads)
取引先(Accounts)
取引先責任者(Contacts)
商談(Opportunities)
キャンペーン(Campaigns)
ケース(Case)
アンケート送信者(User)

※複数パラメーターを付与した場合下記のようになります。(取引先責任者+商談+アンケート送信者)

https://sample.svy.ooo/ng/answers/xxxxxxxx/?__s=&__srk=01010101,02020202,03030303

1. 画面右上の歯車アイコンから「設定」をクリックします。



1. 「オブジェクトマネージャ」のタブをクリック
2. カスタム項目を追加したいオブジェクトを選択右上の検索窓で「ケース」入力
3. 検索後表示された「ケース」をクリック

The screenshot shows the Salesforce Object Manager interface. At the top, there is a search bar with the text "[設定] を検索". Below it, the navigation menu includes "サービスの設定", "ホーム", and "オブジェクトマネージャ" (highlighted with a red box and circled 1). The main content area is titled "設定 オブジェクトマネージャ" and shows a search bar with "ケース" entered (highlighted with a red box and circled 2). Below the search bar, there is a table with columns: "表示ラベル", "API 参照名", "説明", "最終更新", "リリース済み", and "カスタム". The table contains one row with "ケース" in the "表示ラベル" column (highlighted with a red box and circled 3) and "Case" in the "API 参照名" column.

1. 「項目とリレーション」をクリック
2. 画面右上の「新規」ボタンをクリック

設定 > オブジェクトマネージャ
ケース

項目とリレーション
32件の項目 (項目の表示ラベル順)

クイック検索 ② 新規 項目の連動関係 項目履歴管理の設定

項目の表示ラベル	項目名	データ型	制御項目	インデックス付き
Web メール	SuppliedEmail	メール		
Web 会社名	SuppliedCompany	テキスト(80)		
Web 氏名	SuppliedName	テキスト(80)		
Web 電話	SuppliedPhone	テキスト(40)		
エスカレーション済フラグ	IsEscalated	チェックボックス		
オープン日時	CreatedDate	日付/時間		✓
クローズ日時	ClosedDate	日付/時間		✓
ケース所有者	OwnerId	参照関係(ユーザ,グループ)		✓
ケースソース	SourceId	参照関係(ソーシャル投稿,メールメッセージ)		✓
ケース番号	CaseNumber	自動採番		✓
テスト	Field1__c	数式(テキスト)		

1. 「数式」を選択する
2. 画面右上の「次へ」をクリック

設定 > オブジェクトマネージャ
ケース

サービスの設定 | ホーム | オブジェクトマネージャ

ステップ 1. データ型の選択 ステップ 1

② 次へ キャンセル

まず、作成するカスタム項目のデータ型を指定します。

データ型	説明
<input type="radio"/> (指定なし)	以下のいずれかのデータ型を選択してください。
<input type="radio"/> 自動採番	あなたが定義した表示形式を使用するシステム生成の連番。この番号は、新しいレコードが追加されることに自動的に増えます。
<input checked="" type="radio"/> 数式 1	あなたが定義した数式から値を抽出する参照のみの項目。この数式項目は、いずれかのソース項目が変更されたときに更新されます。関連リストに表示されるレコードにある項目の合計値、最小値、最大値、あるいはレコードの件数を表示する参照のみ項目です。
<input type="radio"/> 積み上げ集計 ↑	
<input type="radio"/> 外部参照関係	データが Salesforce 組織の外部に保存されている外部オブジェクトにこのオブジェクトをリンクするリレーションを作成します。
<input type="radio"/> 参照関係	このオブジェクトと別のオブジェクトをリンクするリレーションを作成します。この項目によって、ユーザはロックアップアイコンをクリックして表示されるポップアップリストからレコードを選択できます。リストには指定したオブジェクトのレコードが表示されます。
<input type="radio"/> URL	Web サイトのアドレスを入力できます。ユーザがこの項目をクリックすると、その URL が、別のブラウザのウィンドウに表示されます。
<input type="radio"/> チェックボックス	True (チェック) また False (チェックなし) の値を入力できます。
<input type="radio"/> テキスト	文字列と数値のどちらも入力できます。
<input type="radio"/> テキスト (暗号化) i	数字や文字を任意の組み合わせで入力し、暗号化して保存できます。
<input type="radio"/> テキストエリア	複数行にわたって、255 文字まで入力できます。

詳細

項目とリレーション

- ケース ページレイアウト
- ケースクローズ ページレイアウト
- Lightning レコードページ
- ボタン、リンク、およびアクション
- コンパクトレイアウト
- 項目セット
- オブジェクト制限
- レコードタイプ
- 条件
- 検索レイアウト
- Salesforce Classic の検索レイ

1. 「テキスト」を選択
2. 「項目表示のラベル」、「項目名」を入力する
3. 画面右上の「次へ」をクリック

設定 > オブジェクトマネージャ
ケース

ステップ 2. 出力型の選択 ステップ 2/5

項目表示ラベル: サンプル 項目名: Field3

前へ **次へ** キャンセル

数式の戻り値のデータ型

(指定なし) 以下のいずれかのデータ型を選択してください。

チェックボックス Boolean 値を計算します
例: `TODAY() > CloseDate`

通貨 ドルまたはその他の通貨で金額を入力でき、自動的に通貨形式の金額にします。
例: `粗利益 = Amount - Cost_c`

日付 他の日付に日付を加えたり引いたりして、日付を計算します。
例: `リマインダー送信日 = CloseDate - 7`

日付/時間 他の時刻に時刻を加えたり引いたりして、時刻を計算します。
例: `次回 = 1 + 1`

数値 数値を計算します。
例: `華氏 = 1.8 * Celsius_c + 32`

パーセント 割合を計算し、パーセント記号をその数値に自動的に追加します。
例: `割引 = (Amount - Discounted_Amount_c) / Amount`

テキスト ① ② ③
他のテキスト項目を連結するなどして、テキスト文字列を作成します。
例: `氏名 = LastName & ", " & FirstName`

時間 たとえば、他の時刻に時間数を加えて時刻を計算します。
例: `次回 = TIMEVALUE(NOW()) + 1`

1. P2でご案内したURL形式で値が出力されるようにテキストエリアへ以下の数式で入力を行います。

```
https://{{アンケートごとのURL}}?__s=&__srk={{関連オブジェクト_1}}
```

まず、上記のURL規則に通り、「`~~?__s=&__srk=`」までのURLを記入し、その文字列をダブルクォーテーションで囲みます。

例)

```
"https://sample.svy.ooo/ng/answers/xxxxxxxxxxxx?__s=&__srk="
```

The screenshot shows the Creative Survey formula editor interface. At the top, there are tabs for '例: 氏名 = LastName & ", " & FirstName' and 'その他の例...'. Below the tabs are two buttons: '簡単な数式' and '高度な数式'. There are also dropdown menus for '差し込み項目の種類' (set to 'ケース') and '項目の挿入' (set to '-- 差し込み項目の挿入 --'). A '演算子の挿入' button is also visible. The main area is a large text input field labeled 'サンプル (テキスト) =' which contains the formula: `'https://sample.svy.ooo/ng/answers/xxxxxxxxxxxx?__s=&__srk='`. The formula is enclosed in double quotes. At the bottom left, there is a '構文を確認' button.

1. 入力した文字列の末尾に「&」と記入します。
2. テキストエリア上部の「高度な数式」をクリック
3. 「項目の挿入をクリック」

例: [その他の例...](#)

③

②

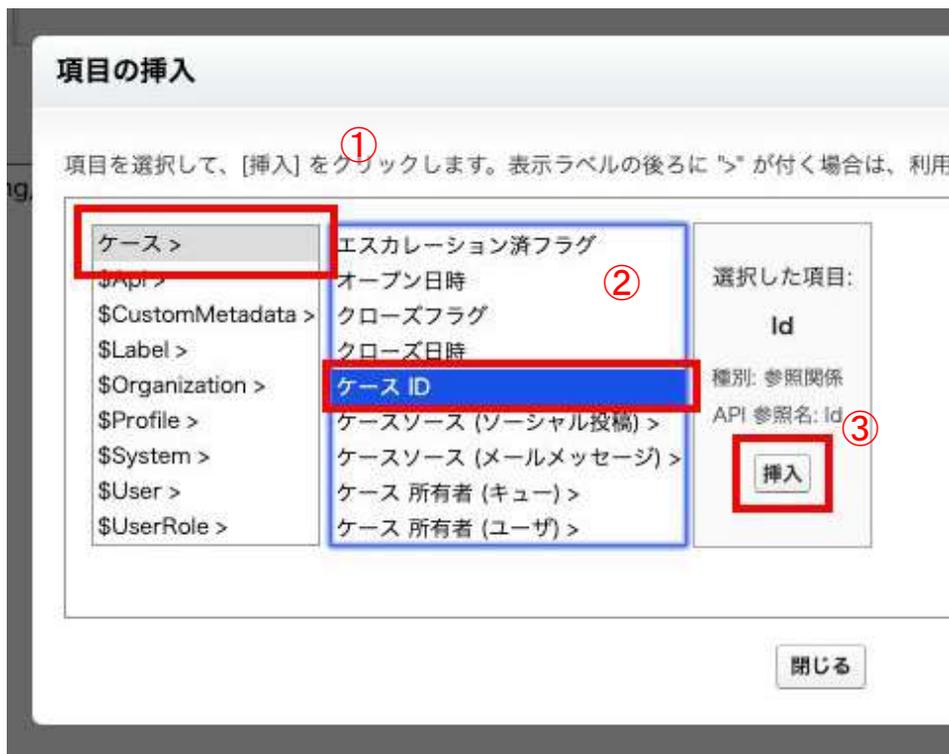
サンプル (テキスト) =

1. 「ケース >」を選択

2. 「ケースID」を選択

※項目を追加するオブジェクトによって選択対象が異なります。右下の図をご参照ください。

3. 「挿入」をクリック



オブジェクト	選択するID
リード	リードID
取引先	取引先ID
取引先責任者	取引先責任者ID
商談	商談ID
キャンペーン	キャンペーンID
ケース	ケースID

1. 数式の末尾に「Id」と挿入されます
2. これで変数の入力完了となりますので、「次へ」をクリック

前へ ② 次へ

数式を入力し、[構文を確認] をクリックして、エラーがないかを確認します。[高度な数式] サブタブをクリックして、追加項目、演算子、および関数を使用してください。

例: `氏名 = LastName & ", " & FirstName` [その他の例...](#)

サンプル (テキスト) =

"https://sample.svy.ooo/ng/answers/xxxxxxxxxxxx?__s=&__srk=① & Id|

関数

-- すべての関数カテゴリ --

- ABS
- ADDMONTHS
- AND
- BEGINS

クイック

- 演算子

1. ステップ4: チェックボックスは必要に応じて選択を外す等操作を行い、「次へ」をクリック

ステップ 4. 項目レベルセキュリティの設定 ステップ 4/5

前へ **次へ** キャンセル ①

項目の表示ラベル	サンプル
データ型	数式
項目名	Field3
説明	

項目レベルセキュリティを通じて、この項目に編集アクセス権を与えるプロファイルを選択します。この項目は、項目レベルのセキュリティに追加しないと、すべてのプロファイルで表示されなくなります。

プロファイル別 項目レベルセキュリティ	<input checked="" type="checkbox"/> 参照可能	参照のみ
システム管理者	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ソリューション管理者	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
マーケティングユーザ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
契約 管理者	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
参照のみ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
標準ユーザ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
標準ユーザ (SanSanアクセス可)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

2. ステップ5: 「保存」をクリック

ステップ 5. ページレイアウトへの追加 ステップ 5/5

前へ 保存 & 新規 **保存** キャンセル ②

項目の表示ラベル	サンプル
データ型	数式
項目名	Field3
説明	

この項目を表示するページレイアウトを選択してください。この項目は、指定したページレイアウトの、最初の 2 列のセクションの最後に追加されます。レイアウトを選択しないと、ページに項目が表示されません。

この項目を表示する位置を変更するには、ページレイアウトをカスタマイズする必要があります。

<input checked="" type="checkbox"/> 項目の追加	ページレイアウト名
<input checked="" type="checkbox"/>	Case Feed Layout
<input checked="" type="checkbox"/>	Case Layout
<input checked="" type="checkbox"/>	Close Case Layout

さらにカスタム項目を作成する場合は [保存 & 新規] を、作成しない場合は [保存] をクリックしてください。

1. 作成した項目はケースの「詳細」へ追加され、
ケースIDが紐づいたアンケートURLが表示されます。

※表示されない場合、キャッシュが残っていることが原因と想定されますので、
キャッシュをクリアし、再度読み込みを行ってください。



URLの表示位置を変更したい場合は以下の手順で変更いただくことができます。

1. 右上の歯車アイコンから「設定」をクリック
2. タブに表示されている「オブジェクトマネージャ」をクリック
3. 「ケース」をクリック、「ケースページレイアウト」をクリック、「Case Layout」をクリック
4. 項目「サンプル」を「ケース所有者」の下にドラック&ドロップして保存

このスクリーンショットは、Salesforceのケースページレイアウト編集画面の初期状態を示しています。左側のメニューには「項目」のリストがあり、「サンプル」が選択されています。右側の「ケースの詳細」セクションには、「ケース所有者」のフィールドが赤い枠で囲まれています。下部の「ケース情報」リストには、「サンプル」項目が赤い枠で囲まれています。赤い矢印は、「サンプル」項目を「ケース所有者」の下にドラッグする動作を示しています。

このスクリーンショットは、Salesforceのケースページレイアウト編集画面の最終状態を示しています。左側のメニューには「項目」のリストがあり、「サンプル」が選択されています。右側の「ケースの詳細」セクションには、「ケース所有者」のフィールドが赤い枠で囲まれています。下部の「ケース情報」リストには、「サンプル」項目が赤い枠で囲まれています。赤い矢印は、「サンプル」項目を「ケース所有者」の下にドラッグする動作を示しています。

1. ケースIDが紐づいたアンケートへ回答があると該当ケースのフィードに行動が作成されます。

The screenshot displays the 'フィード' (Feed) section of the Salesforce interface. The main content area shows a feed entry for '高雄 啓' (Takayoshi Kei) with the action '行動作成' (Action Created). The entry text reads: '氏名不詳さんはCREATIVE SURVEYに回答しました。' (A person with an unknown name has responded to CREATIVE SURVEY). Below this, it lists the case name, location, and start/end times: '件名: 氏名不詳さんはCREATIVE SURVEYに回答しました。', '場所:', '開始: 2020/01/31 12:19', and '終了: 2020/01/31 12:19'. The entry is timestamped '37 分前' (37 minutes ago). The interface also includes a left sidebar with case details (owner: 高雄 啓, priority: Medium), a top navigation bar with 'フィード' and '詳細' tabs, and a right sidebar with '関連' (Related) items like '添付ファイル' (Attachments) and '活動履歴' (Activity History).