

## 第1章 総則

### (許諾の範囲)

第1条 当社は、音声ストリームをリアルタイムでテキスト化し、通話内容を可視化することにより業務を効率化するクラウドサービスである、COTOHA Voice Insight 音声マイニングプラン（以下「本サービス」といいます。）を契約者が利用するための条件として、COTOHA Voice Insight 音声マイニングプラン利用規約（以下「本規約」といいます。）を定めます。

2 本サービスの利用には別途、当社の指定するコンタクトセンター基盤サービス及びネットワーク接続サービスの契約が必要です。この場合において、ネットワーク接続サービスの一部は本サービスの提供開始に伴い、本サービス申込者からの依頼に基づき当社が申し込むものとし、対象となるネットワーク接続サービスは別記に定めるところによります。

3 本サービスの利用にあたっては、当社のArcstar Contact Centerサービス契約約款に定めるArcstar Contact Centerサービス契約（カテゴリ2に係るものであってCOTOHA Voice Insight音声マイニングプラン連携機能を利用するものに限り、）を締結していただくか、又は当社が承諾した通話録音用サーバを別途契約者自身でご用意いただく必要があります。

4 削除

5 当社は本規約に定める条件に従い、契約者に本サービスを自己の業務の範囲内において利用する目的で利用権を許諾するものとし、

### (本規約の変更)

第2条 当社は本規約及び本サービスを変更することがあります。当該変更を行うときは、に当該変更後の本規約の内容及びその効力発生時期を、当社の Web サイト上(<https://www.ntt.com/about-us/disclosure/tariff.html>)への掲載その他の適切な方法により周知します。

### (本サービスの提供環境)

第3条 当社は本サービスの設備を Google Cloud Platform 上に構築し、契約者へ提供します。

### (利用地域)

第4条 本サービスの利用は日本国内に限ります。

## 第2章 契約

### (申込みと承諾)

第5条 本サービスの利用を希望する場合は、本規約に同意の上、当社所定の方法により申込みものとします。

2 当社が申込みに対して承諾した時をもって契約の成立とします。成立した当該契約を以下「本契約」といいます。

3 当社は、次の各号に該当すると判断したときは、申込みを承諾しない場合があります。

(1) 申込者が日本国内に住所を置く法人（法人に相当すると当社が認めるものを含みます。）でないとき

(2) 申込者が要望するサービスの提供が技術上、その他の理由により著しく困難なとき

(3) 本サービスの申込者が当社の提供するサービスの料金又は手続に関する費用等の支払を現に怠り、又は怠るおそれがあると当社が判断したとき

(4) 第1条（許諾の範囲）に定める本サービスの許諾の範囲を逸脱した利用及び第27条（契約者の義務）に定める契約者の義務に違反するおそれがあると当社が判断したとき

(5) 本サービスの申込者が第14条（利用停止）に該当するとき、又は該当するおそれがあると当社が判断したとき

(6) 申込書に事実と異なる内容の記載がなされたとき

(7) 申込者が第1条（許諾の範囲）に定めるコンタクトセンター基盤サービス及びネットワーク接続サービスを利用、もしくは申し込んでいないとき

(8) 前各号に定めるほか、当社の業務に支障があるとき、又は支障があるおそれがあると当社が判断したとき

5 当社は当社の承諾後であっても、前項各号に該当することが明らかになった場合には第2項の承諾を取り消す場合があります。この場合、当社は取消により契約者が被った損害についての責任を負わないものとし、契約者はそれまでに当社に生じた費用を負担するものとし、

6 当社が申込みを承諾しない場合には、当社は申込者に対しその旨を通知します。

### (最低利用期間)

第6条 本サービスには最低利用期間があります。

2 前項の最低利用期間は、当社が本サービスの提供を開始した日（以下、「提供開始日」といいます。）から起算して1年間とします。

3 契約者は、前項に定める最低利用期間内に本サービスに係る契約の解約があった場合は、当該解約があった日（以下、「解約日」といいます。）から最低利用期間末日までの期間に相当する料金を日割り計算したものを一括して支払うものとします。その際の料金は、解約日に契約中のメニューに基づき計算されます。

4 契約者は、最低利用期間内に、申込時の契約内容から安価な料金となる契約条件への変更を行うことはできません。変更の必要がある場合は当該契約を解約のうえ、新たな申込みが必要です。その際、前項に定める料金を支払うものとします。

### (契約者の地位の承継)

第7条 法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、合併後存続する法人、合併により設立された法人若しくは分割によりその利用権の全てを承継した法人は、その契約者の地位を承継するものとします。

2 前項の規定により、契約者の地位を承継した者は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて当社に届け出ていただきます。なお、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうち1人を当社に対する代表者と定め、これを届け出ていただきます。これを変更したときも同様とします。

(契約上の地位の譲渡)

第8条 契約者は、本契約上の地位を譲渡することができません。ただし当社が譲渡を承認した場合はこの限りではありません。

(契約者が行う本契約の変更)

第9条 契約者は本契約内容の変更を行おうとするときは、当社所定の方法により申し込むものとします。

2 前項に定める申込みがあったときは、当社は、第5条(申込みと承諾)の規定に準じて取り扱います。

3 変更後の料金は変更内容が適用された月から反映されます。変更内容が適用される時期は、料金表に掲げる単位における数が増加する場合は当月、減少する場合は翌月となります。

4 変更の際は、別紙に定める変更工事費が発生します。

5 本サービス申込み時に「音声認識モデル自動アップデート有」のメニューを選択した契約者は、「音声認識モデル自動アップデート無」への変更を行えないものとします。変更の必要がある場合は、当該契約を解約のうえ、新たな申込みが必要です。その際、最低利用期間中の解約であれば、第6条(最低利用期間)に定める料金を支払うものとします。

(契約者が行う本契約の解約)

第10条 契約者は本契約を解約しようとするときは、当社所定の方法により、解約を希望する日の1か月前までに当社に申し込むものとします。

(当社が行う本契約の解約)

第11条 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、あらかじめ契約者にそのことを通知のうえ、本契約を解約することができるものとします。

(1) 第14条(利用停止)の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその利用停止の原因となる事実を解消しないとき

(2) 当社が別に定める期日を経過してもなお、本サービスの料金を支払わないとき

(3) 契約者が第5条(申込みと承諾)に基づき当社に申し出た内容に虚偽の内容を記載したとき

(4) 本規約に反する行為を行った又は行う恐れがあると当社が判断したとき

(5) 契約者が自ら又は反社会的勢力を利用して、当社に対して詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いたとき

2 前項にかかわらず、当社は、次のいずれかに該当するときは、あらかじめ通知をせずに、本契約を解約することがあります。

(1) 緊急又はやむを得ない場合

(2) 契約者又はその役員が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団若しくはそれらの関係者(以下、総じて「反社会的勢力」といいます。)に該当し、又は反社会的勢力との取引若しくは人的、資金的関係があると当社が判断したとき。

(3) 民事再生手続きの開始、会社更生手続きの開始、破産若しくは競売を申し立てられ、又は自ら、私的整理の開始、民事再生の開始会社更生手続きの開始若しくは破産申し立てをしたとき。

(4) 手形交換所の取引停止処分若しくは資産差押又は滞納処分を受けたとき。

(5) 資本の減少、営業の廃止若しくは変更、又は解散の決議をしたとき。

(6) 前各号に定めるほか、資産、信用及び支払能力等に重大な変更を生じ、又はその恐れがあると認められる相当の事由があるとき。

### 第3章 利用中止等

(定期メンテナンス)

第12条 当社は、毎月第一土曜 22:00 から翌朝 7:00 を本サービスの定期メンテナンス時間(以下、「定期メンテナンス時間」といいます。)とします。

2 前項に定める定期メンテナンス中は本サービスの一部又は全部の利用を中止することがあります。

(利用中止)

第13条 当社は第12条(定期メンテナンス)の定めに加えて、次の場合には本サービスの一部又は全部の利用を中止することがあります。

(1) 本サービスを提供するための設備の保守上、工地上又はサービス提供上やむを得ないとき

(2) 本サービスを提供するための設備を不正アクセスから防御するために必要なとき

(3) 天災、事変、その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあるとき

(4) 本サービスが正常に動作せず、本サービスを継続して提供することが困難であるとき

(5) 法令等に基づく要請等により本サービスを提供することが困難となったとき

2 当社は前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社の「お客さまサポートサイト」(<https://support.ntt.com/maintenance/service/cotoha-vi-mining>)に掲載することにより、あらかじめ契約者にそのことを通知します。ただし緊急又はやむを得ない場合はこの限りではありません。

(利用停止)

第 14 条 当社は契約者が次のいずれかに該当するときは、本サービスの全部又は一部の提供を停止することができるものとします。

- (1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき又は支払われないことが合理的に見込まれるとき
- (2) 本規約に反する行為を行ったとき

2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を契約者に通知します。ただし、緊急又はやむを得ない場合は、この限りではありません。

#### 第 4 章 料金等

(料金)

第 15 条 本サービスのメニューは別紙「メニュー一覧」に定める通りとし、一部料金は当社担当者が個別に提示する料金表によるものとします。

(料金の支払義務)

第 16 条 契約者は、本サービスの提供開始日から起算して、解約日までの期間について、料金の支払を要します。本規約における「料金月」とは、1 の暦月の起算日（当社が契約毎に定める毎暦月の一定の日をいいます。）から次の暦月の起算日の前日までの間をいいます。

- 2 契約者は、提供開始日を含む月及び解約日を含む月の料金として、料金表に定める金額を日割り計算により算出した日数分の料金を支払うものとします。
- 3 利用中止又は利用停止があったときは、本サービスに係る契約者は、その期間中の料金の支払を要します。

(工事費の支払義務)

第 17 条 本サービスの工事費は、別紙「メニュー一覧」に定める初期工事費及び変更工事費とします。ただし、工事の着手前に契約の解約、工事の取消しがあった場合は、この限りではありません。この場合、既にその工事費が支払われている場合は、当社はこれを返還します。

2 工事の着手後完了前に契約の解約があった場合は、前項の規定にかかわらず、契約者はその工事に関して解約等があったときまでに着手した工事の部分についてそれに要した費用の支払を要します。

(支払方法)

第 18 条 当社は契約者に対し、本サービスに係る料金につき、翌料金月 17 日頃に発行される請求書により通知するものとします。

2 契約者は前項に定める請求書に記載の支払い期日までに、当社が指定する方法により支払いを行うものとします。

(延滞利息)

第 19 条 当社は、契約者が料金その他の債務（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払がない場合には、支払期日の翌日から支払の日の前日までの日数について、年 14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として請求できるものとします。

#### 第 5 章 データの取扱い

(データ等に関する責任)

第 20 条 第 24 条（責任の制限）の規定にかかわらず、当社は、当社の電気通信設備に保存されているデータ（以下「保存データ」といいます。）及び本サービスの利用により生成、提供又は伝送されたデータ（コンテンツを含みます。以下、「生成等データ」といいます。）が滅失、毀損若しくは漏洩した場合又は滅失、毀損、漏洩その他の事由により本来の利用目的以外に使用された場合、これにより契約者又は第三者に発生した直接あるいは間接の損害について、原因の如何を問わず責任を負わないものとします。

2 前項の規定は、当社の故意又は重過失によるものである場合は適用しないものとします。

3 生成等データについては、当社はその内容等について保証を行わず、また、それに起因する損害についても責任を負わないものとします。

(データの確認・複製)

第 21 条 当社は、当社の電気通信設備の故障若しくは停止等の復旧等の設備保全又は本サービスの維持運営のため、保存データ及び生成等データを確認、複製又は複製することがあります。

2 当社は前項に加え、保存データ及び生成等データのうち、複数の契約者に関する情報から共通要素を抽出し、集計して得られるデータ（以下「統計データ」という）に加工した上で、以下の目的において、自ら利用し、本サービスの卸元である NTT テクノクロス株式会社に提供することができます。

(1)統計化に利用する情報：契約者が入力した音声データ（以下、「音声データ」といいます。）、本サービスの利用により生成されたテキストデータ（以下、「テキスト」といいます。）

(2)統計データの利用目的：本サービスの使用状況の計測及び当社が提供する新規コミュニケーションサービス開発、NTT テクノクロス株式会社のサービスの機能向上

3 当社は、「音声認識モデル自動アップデート無」メニューを選択されている契約者に対し、前項の定めは適用しないものとします。

4 契約者は、統計データに関する権利が当社に帰属することに同意します。

(データの削除)

第 22 条 第 26 条（本サービスの廃止）に規定するほか、当社は第 10 条（契約者が行う本契約の解約）又は第 11 条（当社が行う本契約の解約）の本契約の解約が

あったときは、保存データ及び生成等データを削除します。この場合において、当社は、保存データ及び生成等データの削除に起因する契約者又は第三者に発生した直接又は間接の損害についての責任を負わないものとします。

2 当社は統計データについて、本サービスの廃止、契約の解約又は終了後においても引き続き利用いたします。

(データのバックアップ)

第 23 条 契約者は、自らの責任で保存データ及び生成等データのバックアップを取るものとし、当社は、契約者がバックアップを行わなかったこと、またバックアップを行った際の方法およびその結果について責任を負わないものとします。

2 契約者は、本サービスに係る契約が終了等するときには、保存データ及び生成等データを、自己の責任と費用負担において、必要に応じ退避するものとします。

3 当社は消去された保存データ及び生成等データは修復しません。

## 第 6 章 損害賠償等

(責任の制限)

第 24 条 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、本サービスが全く利用できない状態（全く利用できない状態と同程度の場合を含みます。以下同じとします。）にあることを当社が知った時刻から起算して 24 時間以上その状態が連続した場合に限り、これに起因して契約者に生じた逸失利益、派生損害等を除く通常の損害に限り、賠償する責任を負うものとします。なお、当社は予見の有無、予見すべき場合を問わず、特別の事情から生じた損害については、責任を負いません。

2 前項より、当社が契約者に対し賠償責任を負う場合において、当社は本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以降のその状態が連続した時間（24 時間の倍数である部分に限ります。）について、24 時間ごとに日数を計算し、その日数に対応する本サービスに係る料金の合計額を発生した損害とみなし、その額に限り賠償します。

3 当社の故意又は重大な過失により本サービスを提供しなかったときは、前 2 項の規定は適用しないものとします。

## 第 7 章 雑則

(免責)

第 25 条 当社は本規約で特に定める場合を除き、契約者に係る損害を賠償しないものとし、契約者は当社にその損害についての請求をしないものとします。また、契約者は、本サービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合、自己の責任でこれを解決するものとし、当社に責任も負担させないものとします。

2 当社は、本サービスの利用により生じる結果について、契約者に対し、本サービスの提供に必要な設備の不具合、故障、第三者による不正侵入、商取引上の紛争、法令等に基づく強制的な処分又はその他の原因を問わず、この責任を負わないものとします。

3 当社は、本規約の変更等又は当社が提供する設備の変更若しくはバージョンアップ作業により、契約者が本サービスを利用するにあたり当社が提供することとなっている設備、端末等以外の設備、端末等の改造又は変更（以下本条において「改造等」といいます。）を要することとなる場合であっても、その改造等に要する費用については負担しないものとします。

4 本規約に定める免責に関する事項は、本規約の準拠法で強行規定として定められる、法的に免責又は制限できない範囲を免責することまでを目的とはしていません。そのため、準拠法の強行規定の定めを超える免責事項が本規約に含まれる場合には、準拠法にて許容される最大限の範囲にて当社は免責されます。

(本サービスの廃止)

第 26 条 当社は本サービスの一部又は全部を廃止することがあります。

2 前項の規定による本サービスの一部又は全部の廃止があったときは、本サービスの一部又は全部に係る契約は終了するものとします。

3 当社は、本サービスの一部又は全部の廃止に伴い、契約者又は第三者に発生する損害については、責任を負わないものとします。

4 当社は、本サービスの一部又は全部を廃止しようとするときは、その旨を相当な期間において、あらかじめ契約者に通知します。

(契約者の義務)

第 27 条 契約者は次のことを守っていただきます。

(1) 本規約に定める許諾を超えて本サービスの利用をしないこと

(2) 当社又は第三者の著作権その他の権利を侵害する行為をしないこと

(3) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者のデータの改ざん、消去等をしないこと

(4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと

(5) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと

(6) 当社の設備に無権限でアクセスし、その利用又は運営に支障を与える行為をしないこと

(7) 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと

(8) 本サービスが出力したデータを、直接的又は間接的に機械学習のための学習データとして利用しないこと

(9) 本サービスの一部または全部を、直接または間接を問わず、単体もしくはシステムの一部として、原子力関連装置の直接制御、航空管制もしくは大量輸送機関での管制、生命維持装置、武器及び武器製造関連のために利用しないこと

(10) 本サービスと同一もしくは類似するサービスを開発または提供する行為をしないこと

(11) 利用申込みの際又はその後当社に届け出た事項について変更が生じた場合、遅滞なくその旨を当社所定の方法により届け出ること

(12) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、サービスの運営を妨害する行為、当社の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと前各号に該当するおそれのある行為又はこれに類する行為をしないこと

2 契約者は前項の規定に違反して本サービスに係る当社の設備等を毀損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払っていただきます。

3 当社は、契約者の本条に規定する義務違反により契約者又はその他の者に発生する損害について責任を負わないものとします。

4 契約者は、本サービスに係る ID 及びパスワード（以下「ID 等」といいます。）を管理する責任を負うものとし、その内容のみだりに第三者に知らせてはならないものとします。当社は、ID 等の一致を確認した場合、当該 ID 等を保有する者として登録された契約者が本サービスを利用したものとみなします。

5 契約者が前項の規定に違反して本サービスに係る当社の業務遂行又は当社の設備に著しい支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると当社が判断した場合、当社は、ID 等の変更その他必要な措置をとる場合があります。当該措置により契約者に発生する損害について、当社は責任を負いません。

6 当社は、前項の規定により必要な措置をとる場合は、あらかじめ理由を添えてその旨を契約者に通知します。ただし、緊急又はやむを得ない場合はこの限りではありません。

#### （契約者に対する通知）

第 28 条 契約者に対する通知は、当社の判断により、次のいずれかの方法で行うことができるものとします。

(1) 当社の Web サイト上に掲載して行います。この場合は、掲載された時をもって契約者に対する通知が完了したものとみなします。

(2) 契約者が利用申込みの際又はその後に当社に届け出た契約者の電子メールアドレス宛に電子メールを送信し、又は FAX 番号宛に FAX を送信して行います。この場合は、契約者の電子メールアドレス宛に電子メールを送信した時又は契約者の FAX 番号宛に FAX を送信した時をもって契約者に対する通知が完了したものとみなします。

(3) 契約者が利用申込みの際又はその後に当社に届け出た契約者の住所宛に郵送して行います。この場合は、郵便物が契約者の住所に到達した時をもって契約者に対する通知が完了したものとみなします。

(4) その他、当社が適切と判断する方法で行います。この場合は、当該通知の中で当社が指定した時をもって契約者に対する通知が完了したものとみなします。

#### （知的財産権）

第 29 条 本サービスの提供に関連して当社が契約者に提供するソフトウェア等のプログラム又は物品（本規約、サービス仕様書、取扱マニュアル等を含みます。以下本条において「プログラム等」といいます。）に関する著作権及びそれに含まれるノウハウ等一切の知的財産権は当社又は当社の指定する者に帰属するものとします。また、本サービスに対して、当社が掲示している商標、ロゴ等は、契約者その他の第三者に対して、商標、ロゴ等を譲渡し、またその使用を許諾するものではありません。

2 契約者は、プログラム等につき次の事項を遵守するものとします。

(1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと

(2) 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと

(3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと

(4) 当社又は当社の指定する者が表示した著作権表示を削除又は変更しないこと

3 契約者は、本サービスが第三者の知的財産権その他の権利を侵害していること又はそのおそれがあることを知った場合には、5 営業日以内に当社に連絡するものとします。但し、第 1 項に定める当社の指定する者に帰属する一切の知的財産権に対するいかなる請求について、当社及び当社の指定する者は責任を負わないものとします。

4 本条の規定は本契約の終了後も効力を有するものとします。

#### （個人情報の取扱い）

第 30 条 当社は本サービスの提供にあたり当社が取得する個人情報の取扱いについては当社のプライバシーポリシー（<https://www.ntt.com/about-us/hp/privacy.html>）に定めるところによります。

#### （第三者への委託）

第 31 条 契約者は、当社が本サービスを提供するのに必要な範囲で、サービスの全部又は一部を当社の指定する第三者に委託することを了承するものとします。

2 当社は、前項に基づき、当社が再委託した場合の再委託先の選任及び監督について第 24 条（責任の制限）に定める範囲で責任を負うものとします。

#### （不可抗力）

第 32 条 地震、台風、津波、落雷、パンデミック、エピソードその他の天災地変、交通機関の障害、戦争、暴動、内乱、労働争議、法令、規則の改正、政府の行為等、当社の合理的な管理を超える事由（以下「不可抗力」という。）により、本規約に基づく当社の義務の全部又は一部の不履行又は遅滞が生じた場合、当社は契約者に対して、当該不履行又は遅滞についての責任を負わないものとします。

2 前項により、契約者が過大な損害を蒙る場合は、当社と契約者はその負担について協議の上、解決を図るものとします。

#### （管轄裁判所）

第 33 条 契約者と当社との間で本サービスに関して紛争が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(分離可能性)

第 34 条 本規約の条項の一部が、管轄権を持つ裁判所によって違法、無効又は法的拘束力がないと判断された場合であっても、他の条項は影響を受けず有効に存続するものとします。

(準拠法)

第 35 条 本規約の解釈及び適用に関する準拠法は日本法とします。

別紙 メニュー一覧

1. 料金に関する通則

1-1 当社は、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

1-2 第16条（料金の支払義務）の規定その他本規約の規定により料金表に定める料金の支払いを要するものとされている額は、この料金表に定める額とします。前述の算定方法により、支払いを要することになった額は、料金表に表示された額（税込価格（消費税相当額を加算した額とします。以下同じとします。））の合計と異なる場合があります。

1-3 物価の上昇、経済事情の変動、為替の変動、現地税制の改正等により料金表に定める料金等が不相当となった場合、当社は、原則としてその料金等の変更を実施できるものとします。ただし、料金等を値上げする場合は、その旨を相当な期間において、あらかじめ契約者に通知します。

2. 機能及び料金

2-1 基本機能料金内訳

基本機能とは、音声認識機能を中心とした基本的な機能をいい、本サービスの利用にあたり申込みが必須なものをいいます。

料金は、別途当社担当者より個別に提示するものとします。

2-1-1 システム利用料金内訳

システム利用料とは音声認識機能を提供するサービスの利用料として、本サービスの利用にあたり申込みが必須なものをいいます。料金は、別途当社担当者より個別に提示するものとします。

メニュー	料金パターン					単位	説明
基本機能	自動アップデート有無	あり	小規模基盤 1	200 同時接続 2	400 同時接続 3	/契約	音声認識エンジンの利用料です。但し、自動アップデートの有無及び同時接続数によって提供料金が異なります。 1~6のうち1つのパターンの選択を必須とします。
		なし	4	5	6		

2-1-2 基本機能利用料金内訳

基本機能利用料とはシステムの画面や各種機能の利用料として、本サービスの利用にあたり申込みが必須なものをいいます。料金は、別途当社担当者より個別に提示するものとします。

メニュー	料金項目	料金パターン	説明	単位	備考
基本機能	基本機能利用料	通常	利用席数です。但し、100席以下の場合は異なる料金体系を適用します。	/10 席	申込は10席単位とします。
		少数席(100席以下)			

2-2 オプション機能料金内訳

オプション機能とは、基本機能に加えて任意での申込みであるものをいいます。

料金は、別途当社担当者より個別に提示するものとします。

メニュー	料金項目	料金パターン	説明	単位	備考
ダッシュボードオプション	ダッシュボードオプションシステム利用料	基本機能が小規模基盤の場合	通話の俯瞰表示およびオペレータ品質管理のためのダッシュボード機能のシステム利用料です。	/契約	小規模基盤の場合と200同時接続の場合と400同時接続の場合で提供料金が異なります。
		基本機能が200同時接続の場合			
		基本機能が400同時接続の場合			
	ダッシュボードオプション機能利用料		通話の俯瞰表示およびオペレータ品質管理のためのダッシュボード機能の利用料です。	/席	基本機能の契約席数と同一数とします。
マニュアル表示オプション	マニュアル表示オプション機能利用料		キーワードと事前に紐づけられたマニュアルを表示する機能の利用料です。	/席	基本機能の契約席数と同一数とします。
通話要約オプション	通話要約オプション（COTOHA要約）システム利用料	～1080 通話/時間(Pod2)	COTOHA Summarize による自動要約の作成機能のシステム利用料です。	/契約	どれか1つのみをご選択いただきます。
		～2160 通話/時間(Pod3)			
		～2520 通話/時間(Pod4)			
		～3600 通話/時間(Pod5)			
		～3960 通話/時間(Pod6)			
		～4680 通話/時間(Pod7)			
		～5400 通話/時間(Pod8)			
	通話要約オプション（ChatGPT要約）システム利用料		Azure OpenAI Service による要約の作成機能のシステム利用料です。	/契約	
	通話要約オプション（ChatGPT要約）機能利用料	GPT-4-8K	Azure OpenAI Service による要約の作成機能の利用料です。	/契約	通話要約オプション（ChatGPT要約）をご利用の場合に限り、どれか1つのみを魏選択いただきます。
GPT-4-32K					
GPT-4o-mini-128K					
GPT-4o-128K					
感情認識オプション	感情認識オプションシステム利用料	基本機能が小規模基盤の場合	カスタマーの感情を評価する機能のシステム利用料です。	/契約	小規模基盤の場合と200同時接続の場合と400同時接続の場合で提供料金が異なります。
		基本機能が200同時接続の場合			
		基本機能が400同時接続の場合			
	感情認識オプション機能利用料		カスタマーの感情を評価する機能の利用料です。	/席	基本機能の契約席数と同一数とします。
応対分析オプション	応対分析オプション機能利用料		話速度等、応対スキルを評価する機能の利用料です。	/席	基本機能の契約席数と同一数とします。

・基本機能の契約期間中にオプション機能を追加する場合、オプション機能についても第6条（最低利用期間）が適用されるものとします。この場合、オプション機能の最低利用期間については、オプション機能の提供開始日を初日とみなし、基本機能の契約満了日を最低利用期間の末日とします。



3. 工事料金

3-1 初期工事費

メニュー	単位	料金(税抜)	料金(税込)
初期工事費	/契約	100,000 円	110,000 円
通話要約オプション初期工事費	/契約	70,000 円	77,000 円

3-2 変更工事費

メニュー	単位	料金(税抜)	料金(税込)
変更工事費	/工事	50,000 円	55,000 円
通話要約オプション変更工事費	/工事	70,000 円	77,000 円

別記

本サービスの提供開始に伴い、本サービス申込者からの依頼に基づき当社が申し込むネットワーク接続サービスは下表の通りとします。

※該当のネットワークサービスは当社のSmart Data Platformサービス利用規約に定めるSDPFサービスの一部であり、本サービスのご利用に当たっては、SDPFサービスの申込が必須となります。当該サービスの利用に同意いただける場合は、SDPFサービスの規約に同意の上、当社所定の方法によるお客さまから申込むものとします。

項番		サービス名称	個数
1	小規模基盤又は200同時接続でのご利用の場合	FIC-Connection L3接続[FIC-Router to Google Cloud] 50Mプラン Paired	1
2	400同時接続でのご利用の場合	FIC-Connection L3接続[FIC-Router to Google Cloud] 100Mプラン Paired	1

附則（令和 3 年 3 月 30 日 APS00769665 号）

（実施期日）

この規約は、令和 3 年 3 月 30 日から実施します。

附則（令和4年3月3日 APS1サ第00887578号）

（実施期日）

この改正規定は、令和 4 年 3 月 7 日から実施します。

附則（令和5年4月7日 CAS 1サ00040000021-01号）

（実施期日）

この改正規定は、令和 5 年 4 月 13 日から実施します。

附則（令和 6 年 7 月 30 日 CAS 1サ 000400004823-01 号）

（実施期日）

この改正規定は、令和 6 年 7 月 31 日から実施します。

附則（令和 6 年 9 月 17 日 CAS 1サ 000400005289-01 号）

（実施期日）

この改正規定は、令和 6 年 10 月 25 日から実施します。

附則（令和 7 年 1 月 27 日 CAS 1サ 000400006499-01 号）

（実施期日）

1 この改正規定は、令和 7 年 2 月 25 日から実施します。

（経過措置）

2 この改正規定実施前に、支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のとおりとします。

3 この改正規定実施前に、その事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前のとおりとします。

附則（令和 7 年 2 月 26 日 CAS 1サ 000400006790-01 号）

（実施期日）

1 この改正規定は、令和 7 年 2 月 28 日から実施します。

（経過措置）

2 この改正規定実施前に、支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のとおりとします。

3 この改正規定実施前に、その事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前のとおりとします。

附則（令和 7 年 3 月 11 日 CAS 1サ 000400006995-01 号）

（実施期日）

この改正規定は、令和 7 年 3 月 14 日から実施します。