

COTOHA Chat & FAQ 利用規約

第1章 総 則

（規約の制定）

第1条 当社はCOTOHA Chat & FAQ 利用規約（別紙を含みます。以下「本規約」といいます。）を定め、これによりCOTOHA Chat & FAQ（本サービスは、エンドユーザーの自己解決を促進するためのFAQ 検索サービスです。以下「本サービス」といいます。なお、本サービスの料金やメニュー、提供する具体的な機能は本規約別紙1に定めます。）を提供します。

2 本サービスに係る契約者（以下「契約者」といいます。）は、本規約を誠実に遵守しなければなりません。

（本規約の範囲）

第2条 本規約は、契約者と当社との間の本サービスに関する一切の関係に適用します。

2 当社が本サービスの円滑な運用を図るため必要に応じて契約者に通知する本サービスの利用に関する諸規定は、本規約の一部を構成します。

（本規約の変更）

第3条 当社は本規約を変更することがあります。当該変更を行うときは、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。

（定義）

第4条 本規約において用いる用語の意味は次のとおりです。

- (1)「初期費用」とは、本サービスのサービス導入及び環境構築にかかる費用をいいます。
- (2)「月額料金」とは、本サービスの提供開始日を含む月以降に課金が始まる本サービスを利用するのに必要な月額料金をいいます。
- (3)「エンドユーザー」とは、契約者または契約者の再販売先が本サービスを用いて作成したサービス等を利用する者をいいます。
- (4)「FAQ データ」とは、本サービス利用に伴い契約者が作成した Q&A 方式の自社のデータをいいます。
- (5)「ドキュメントデータ」とは、本サービス利用に伴い契約者が作成した自動回答抽出機能用のドキュメントデータをいいます。
- (6)「辞書」とは、ソフトウェアに組み込まれている語彙集であり、言葉の意味を登録したデータベースをいいます。
- (7)「入力データ」とは、契約者が本サービス利用の目的で作成し、本サービス提供に係る設備に保存した情報をいい、FAQ データ、言語データ、ドキュメントデータ、その他の文章データ、文章、チャット等を含みますが、これらに限りません。
- (8)「出力データ及び派生データ」とは、入力データをソフトウェアにより処理した出力データまたは、入力データの蓄積により派生してできた情報やデータ類をいい、ソフトウェアの辞書や、入力データの統計・分析データを含みますが、これらに限りません。

- (9)「サービス利用情報メール」とは、当社から契約者に送付する通知メールをいい、本サービスやオプションメニューの提供開始日等の確定した申込み情報が記載されている通知メールをいいます。
- (10)「環境構築期間」とは本契約の成立から本サービスの提供開始日の前日までの期間をいいます。

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 前項の申込み当社が承諾する場合、当社は申込み者に対し、サービス利用情報メールを送付します。当該メールの通知をもって本サービスに係る契約（以下、「本契約」といいます。）の成立とします。

3 契約者は日本国内に主たる事業所を持つ法人に限ります。

4 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) 申込み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

(2) 本サービスの申込み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

(3) 本サービスの申込み者が第13条（利用停止）1項各号のいずれかに該当するとき、又は該当するおそれがあると当社が判断したとき

(4) 申込書に虚偽の記載がなされたとき

(5) その他当社の業務に支障があるとき

(6) 当社からのサービス種別の指定、または変更要請を申込み者が承諾できない場合

5 当社は契約成立後であっても、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、当社は当該取消しにより契約者が被った損害について責任を負わず、契約者はそれまでに当社に生じた費用を負担しなければなりません。

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

(最低利用期間・契約期間)

第6条 Web 限定プラン及びレギュラープランは、提供開始日を含む月から起算して1年後の月末までを最低利用期間（以下、「最低利用期間」といいます。）とします。最低利用期間経過後は、第10条（契約者が行う本契約の解約）の定めに従い、契約者の任意で解約することができます。なお、最低利用期間は、Web 限定プランのトライアルサービス及びレギュラープランのトライアルサービスには適用されません。

2 エンタープライズプランの契約期間は、提供開始日を含む月から起算して1年後の月末まで（以下、「契約期間」といいます。）とし、第10条（契約者が行う本契約の解約）に定める解約通知期日までに、当社へ解約の通知が行われない限り、契約期間終了月の翌月から起算して1年間自動更新され、以降も同様とします。なお、契約を更新する場合、当社は契約者に対して、契約更新後の料金を解約通知期日の20日前までに通知します。

3 契約者は、最低利用期間内（エンタープライズプランについては契約期間内）に本契約を解約する場合、当社の指定する期日までに、当該解約があった日を含む月の翌月から最低利用期間（エンタープライズプランについては契約期間）満了までの期間に相当する料金を支払うものとします。

（届出事項の変更）

第7条 契約者は、利用申込みの際又はその後に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なければなりません。契約者が当該届出を怠ったことにより不利益を被った場合、当社はその責を負いません。

（契約者の地位の承継）

第8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 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、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なければなりません。

3 前項の場合に、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、これを届け出なければなりません。これを変更したときも同様とします。

（本サービスの提供を受ける権利の譲渡の禁止）

第9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解約）

第10条 契約者は本契約を解約しようとするときは、契約終了日の10営業日前（Web限定プランについては5営業日前）（以下、「解約通知期日」）までにその旨をあらかじめ当社所定の様式に記入の上、当社に書面により通知しなければなりません。

2 契約者が最低利用期間（エンタープライズプランについては契約期間）終了前に本サービスの一部または全部を解約した場合の定めは、第6条に従うものとします。

（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上、本契約を解約することがあります。

（1）第13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）当社が別に指定す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）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。

（6）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) 契約者が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。

(3) 契約者が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。

(4) 契約者が資本の減少、営業の廃止若しくは変更、又は解散の決議をしたとき。

(5) 前各号に定めるほか、契約者の資産、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。

3 最低利用期間（エンタープライズプランについては契約期間）終了前に、本条に基づき本サービスの一部または全部を解約した場合、契約者は第6条の定めに従い、解約となったサービスの残存期間に相当する料金を一括して支払うものとします。

第3章 利用中止等

（利用中止）

第12条 当社は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、工世上又はサービス提供上やむを得ないとき。

(2)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。

(3)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著しく困難であるとき。

(4)法令等に基づく強制的な処分により本サービスを提供することが著しく困難となったとき。

(5)本サービスの提供に係る設備を不正アクセス行為から防御するために必要なとき

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、あらかじめ契約者にそのことを通知します。ただし緊急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13条 当社は契約者が次のいずれかに該当するときは、本サービスの利用を停止することがあります。

(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。

(2)第22条（契約者の義務）の規定に違反したとき。

(3) 前各号のほか、本規約に反する行為であって、本サービスに関する当社の業務の遂行又は当社の本サービスの提供に係る設備に著しい支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。

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14条 本サービスの料金は、別紙1に定めるところによります。

（月額料金の支払義務）

第 15 条 契約者は、当社が最初に送付したサービス利用情報メールに記載された本サービスの提供開始日を含む月の翌月から起算して、契約期間の末日を含む料金月までの期間について、月額料金の支払を要します。ただし、当社の責で提供開始日を変更した場合には、変更後の提供開始日を含む月の翌月を月額料金の起算月とします。

2 利用停止又は利用中止があったとしても、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。

（初期費用の支払義務）

第 16 条 契約者は、別紙 1 に規定する初期費用の支払を要します。

2 別紙 1 に規定する初期費用は、契約者のサービス導入時のシステム環境により変動する可能性があります。また、契約者のサービス機能に関する要望によっては追加料金が発生する場合があります。

3 当社からのサービス利用情報メール送付後に本契約の解約があった場合は、契約者は初期費用の支払を要します。

（オプションメニュー）

第 16 条の 2 オプションメニューについては、別紙 1 に定める料金の支払いを要します。

2 別紙 1 に定めるオプションメニューのうち、月額料金として請求するものについては、サービス利用情報メールに記載されたオプションメニューの提供開始日を含む月から起算して、契約期間の末日までを含む料金月までの期間について、月額料金の支払いを要します。本サービスの契約が終了した場合は、オプションメニューについても終了となります。ただし、当社の責で提供開始日を変更した場合には、変更後の提供開始日を含む月を月額料金の起算月とします。

3 利用停止又は利用中止があったとしても、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。

（延滞利息）

第 17 条 契約者は、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支払っていただきます。

第 5 章 損害賠償

（責任の制限）

第 18 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、その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、その契約者の間接損害及び逸失利益を除く直接の損害のみを賠償します。

2 前項の場合において、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その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、その額に限って賠償します。

3 本サービスにおいては SLA（Service Level Agreement）は提供しません。

4 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、本条第 1 項及び第 2 項の規定は適用し

ません。

(免責)

第19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し、当社は責任を負担しません。

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、その他の原因を問わず、責任を負担しません。

3 当社は、本規約の変更等により契約者の設備の改造又は変更（以下この条において「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ません。

4 本条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。

(非保証)

第20条 本規約に明示的に規定されている場合を除き、本サービスが契約者の利用目的に適切または有用であること、第三者によってシステム内に侵入されないことを保証するものではありません。

2 本サービスは、明示・黙示を問わず、本サービスについて保証(本サービスの通信速度、レスポンス、正確性、完全性を含みますがこれらに限定されないものとします)を行いません。

第6章 雑則

(本サービスの廃止)

第21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、責任を負いません。

4 当社は第1項の規定により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をおいて、あらかじめ契約者に通知します。

(契約者の義務)

第22条 契約者は次のことを守っていただきます。

- (1)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
- (2)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
- (3)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
- (4)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

- (5)本サービスの提供に係る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
- (6)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
- (7)ソフトウェア及び関連書類について、コピー、修正、改変、改竄、修理又は派生著作物を創作する行為をしないこと
- (8)ソフトウェアについて、リバースエンジニアリング、アセンブル、逆アセンブルコンパイルもしくは逆コンパイルをする、又は本サービスの提供もしくは本サービスへのアクセスに用いられるソースコードを発見する及び再現する行為をしないこと
- (9)ソフトウェア及び関連書類のコピーを第三者(ただし、契約者の再販売先は除く)に配布しないこと。
- (10)ソフトウェアまたはソフトウェアの全部もしくは一部のコピーを何らかの手段で提供、貸与、販売もしくは譲渡すること、または第三者(ただし、契約者の再販売先は除く)のためにそれを使用する行為をしないこと
- (11)入力データやエンドユーザーの利用状況等を管理する画面(以下「Backstage」といいます。)および Backstage に表示されるデータや統計を第三者(ただし、契約者の再販売先は除く)に開示、公表しないこと。
- (12)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等を含む高度な安全性や信頼性を必要とする用途のために利用しないこと
- (13)その他、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
- (14)その他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本サービスの提供に係る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わなければなりません。

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いません。

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、その内容を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本サービスの提供に係る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 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。

（データに関する取り扱い）

第23条 契約者は次のことに同意していただきます。

（1）契約者から受領した入力データやエンドユーザーが入力するデータは、当社が本サービスを提供するにあたり協力を得ている第三者のサーバーに転送、保存されるものもあります。

（2）本サービス利用のために契約者が作成し、当社が受領した入力データに含まれる文章、コンテンツ及び情報については、契約者の責任で作成、送付しなければなりません。

（3）契約者のコンテンツ及び本サービスの使用が、いずれかの法律又は第三者の権利に違反する（又はその申し

立てを受ける）可能性がある」と当社が考える場合、当社はコンテンツを削除するとともに契約者の本サービスの使用を禁止することができます。

（情報の管理）

第24条 第18条（責任の制限）の規定にかかわらず、当社は、本サービスの提供に係る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。

4 契約者は、本サービスを使用して受信し、又は送信する情報については、本サービス用設備の故障による消失を防止するための措置をとらなければなりません。

（データの削除）

第25条 当社は、契約者が当社に登録し、インターネット上で提供した情報又は文章等が、以下の事項に該当すると判断した場合、契約者に通知するとともに、当該情報又は文章等を削除することができます。

（1）本サービスの保守管理上必要であると当社が判断した場合

（2）登録、提供された情報又は文章等の容量が所定の記録容量を超過した場合

（3）その他、当社が削除の必要があると判断した場合

（契約者に対する通知）

第26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を管理するサーバーに到達した時又は FAX 受信機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。

（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。

（当社の知的財産権）

第27条 本サービスの提供に関連して当社が契約者に貸与又は提示するソフトウェア等のプログラム又は物品（本規約、別紙1、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ものに帰属します。

2 入力データに関する所有権、著作権及びそれに含まれる一切の知的財産権は、契約者に帰属します。なお、当社は契約者がデータを送信した時点で、当社又は当社が本サービスに提供するにあたり協力を得ている第三者が、本サービスの提供および品質向上のために入力データを使用することに契約者が承諾したものとみなします。

3 出力データ及び派生データの所有権、著作権及びそれに含まれる一切の知的財産権は、当社又は当社が本サービスに提供するにあたり協力を得ている第三者に帰属します。

4 本条の規定は本契約の終了後も効力を有します。

（輸出規制）

第28条 契約者は本サービス及び本サービスに使用されている技術（以下「本サービス等」といいます）を利用するにあたり、外国為替及び外国貿易法その他の日本国の輸出関連法規ならびに米国輸出管理規則に基づく輸出規制の対象となること、ならびにその他の国における輸出規制対象品目に該当していることを認識の上、これらの法規を遵守し、ならびに本サービス等を適正な政府の許可なくして、禁輸国もしくは貿易制裁国の企業、居住者、国民、又は、取引禁止者、取引禁止企業に対して、譲渡、輸出又は再輸出してはなりません。契約者は本サービスなどを、外国為替及び外国貿易法その他の日本国の輸出関連法規に定める核兵器を含む大量破壊兵器、通常兵器の開発、製造、使用のために使用してはなりません。

（個人情報の取扱い）

第29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。

（管轄裁判所）

第30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。

（準拠法）

第31条 本規約に関する準拠法は日本法とします。

1. 本サービスの料金

(1) Web 限定プラン

- ・本プランは当社指定の Web サイトからの申し込み時のみ適用となります。
- ・本プランにはトライアルサービスと本格サービスがあり、それぞれ別の申し込みが必要です。
- ・提供可能な言語は日本語のみとなります。
- ・言語チューニングサービスは含まれません。
- ・Web 限定プランでは初期費用は発生しません。
- ・既に本サービスを契約している場合、本プランへの変更及び申込みはできません。Web 限定プランのトライアル契約者が Web 限定プランの本格サービスに申し込む場合はこの限りではありません。
- ・Web 限定プランのトライアルサービス契約者が Web 限定プランの本格サービスに申し込む場合、トライアルサービスの契約期間満了後、3 か月以内に申し込むものとします。

■Web 限定プラン トライアルサービス

- ・トライアルサービスの申込みは 1 契約者に 1 回限りとします。
- ・トライアルサービスは最長 3 か月間利用できます。それ以上の延長はできません。3 か月を経過後は、自動的に契約は終了となります。
- ・月額料金は、利用したセッション数にかかわらず毎月 50,000 円（税込 55,000 円）となります。
- ・月額料金の日割り計算は行いません。
- ・「3. 本サービスで提供する機能」に定めるユーザーインターフェース（以下、UI）のうち、チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームのいずれか 1 つの UI を選択できます。オペレーターチャット（単体）は選択できません。
- ・オプションメニューは利用できません。
- ・当社がアップロードする FAQ と契約者がアップロードできる FAQ の合計は 10,000 個までです。そのうち、当社がアップロードする FAQ は 300 個までとなります。
- ・トライアルサービスの環境構築期間に提供されるサービスは以下のとおりです。
 - 環境構築
 - FAQ データのサーバーアップロード

■Web 限定プラン 本格サービス

- ・本格サービスは、Web 限定プランのトライアルサービスの契約者がトライアルサービスと同条件に限り利用することができます。
- ・本格サービスはトライアルサービス終了後に利用することができます。
- ・本格サービスの提供開始後に「3. 本サービスで提供する機能」に定める UI のうち、チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームのいずれかの UI を追加することができます。オペレーターチャット（単体）は選択できません。1UI 追加ごとに、変更費用として 150,000 円（税込 165,000 円）をいただきます。
- ・本格サービスでは、本格サービスの提供開始後にオプションサービスを利用することができます。利用可能なオ

プシヨンの料金および詳細は「(5)オプションメニュー」をご確認ください。

(i)月額料金

契約者の利用した月間のセッション数に基づき、下記の料金表に従って算出した金額を当社から契約者に請求します。月間セッション数とは、当社が測定した月間利用セッション数をいいます。月間セッション数には、「3. 本サービスで提供する機能」で定める UI のうち、チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームのセッション数を含みます。

月額料金は以下のとおりとします。

月間セッション数	月額料金（かっこ内税込）
～1,000 セッション/月	95,000 円（104,500 円）
～ 20,000 セッション/月	195,000 円（214,500 円）
～ 50,000 セッション/月	250,000 円（275,000 円）
～ 100,000 セッション/月	300,000 円（330,000 円）
～ 200,000 セッション/月	400,000 円（440,000 円）
～ 500,000 セッション/月	500,000 円（550,000 円）
～ 1,000,000 セッション/月	1,000,000 円（1,100,000 円）
～2,000,000 セッション/月	2,000,000 円(2,200,000 円)
2,000,000 セッション/月 超	個別相談

- ・月額料金の日割り計算は行いません。
- ・初月無料です。
- ・契約者は、最低利用期間中に解約をした場合の定めは、本規約第 6 条（最低利用期間・契約期間）に従うものとします。この場合、上記料金表の最低月間セッションレンジの金額を元に残余期間の料金を計算するものとします。

・当社がアップロードする FAQ と契約者がアップロードできる FAQ の合計は 10,000 個までとなります。オプションメニューをご利用いただく場合はこの限りではありません。

(2)レギュラープラン

・本プランにはトライアルサービスと本格サービスがあり、それぞれ別の申し込みが必要です。

■レギュラープラン トライアルサービス

利用期間	料金（かっこ内税込）
最長 3 か月間	500,000 円（550,000 円）

- ・本トライアルサービスの申込みは 1 契約者ごとに 1 回限りとします。
- ・トライアルサービスは最長 3 か月間利用できます。
- ・料金は利用期間に係らず、一律上記のとおりとなり、月割りや日割り計算は行いません。
- ・料金は一括前払いです。契約者が利用期間中に解約した場合であっても、当社は料金を返金しません。
- ・トライアルサービスの利用にあたっては、「3. 本サービスで提供する機能」に定める UI のうち、チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォーム、オペレーターチャット（単体）のいずれか 1 つの UI を選択できます。いずれの UI を選択された場合においても、料金は上記の通りとなります。なお、選択したいいずれかの UI に応じて、利用できるオプションメニューが異なります。料金および詳細は「(5)オプションメニュー」をご確認ください。
- ・複数の言語を利用する場合は、言語数分の上記に定める料金が発生します。
- ・本トライアルサービスの環境構築期間に提供されるサービスは以下のとおりです。
 - ー環境構築
 - ーFAQ データのサーバーアップロード
 - ー言語チューニング
- ・当社がアップロードする FAQ と契約者がアップロードできる FAQ の合計は 10,000 個までです。そのうち、当社がアップロードする FAQ は 1,000 個までとなります。但し、オプションメニューをご利用いただく場合はこの限りではありません。

■レギュラープラン 本格サービス

- ・Web 限定プランまたはレギュラープランのトライアルサービス満了後本格サービスへ申し込んだ場合、当社はトライアルサービスの契約における入力データを可能な限り移行します。但し、当該データの移行について、当社は保証をいたしません。
- ・複数の言語を利用する場合は、言語数分の初期費用、月額料金がかかります。

(i) 初期費用

分類	料金（かっこ内税込）	備考
チャットボット	3,000,000 円 (3,300,000 円)	左記の料金には、当社による以下のサービスが含まれます。 ・ SaaS 環境構築 ・ FAQ データのサーバーアップロード ・ 言語チューニング
検索ボックス	1,500,000 円 (1,650,000 円)	

問い合わせフォーム	1,500,000 円 (1,650,000 円)	・利用開始時点でチャットボットを 5 個まで設定 ・FAQ 成型(500 問まで)：重複チェック、語尾統一、用語統一 ・運用管理者向け勉強会(1 回、Web 会議) ・FAQ データ以外の各種データのアップロード 等
オペレーターチャット (単体)	500,000 円 (550,000 円)	

・レギュラープランのトライアルサービス契約者が、契約期間満了後、3 か月以内にレギュラープランの本格サービスに申し込む場合、本格サービスの初期費用から 500,000 円 (税込 550,000 円) を減額します。

・選択したいいずれかの UI (チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォーム、オペレーターチャット (単体)) に応じて、利用できるオプションメニューが異なります。料金および詳細は「(5)オプションメニュー」をご確認ください。

・本格サービス開始後に別の UI を申し込み、同時にご契約いただく UI が複数になる場合、追加 UI の初期費用を割引します。具体的には、以下の料金になります。

・オペレーターチャット (単体) は、チャットボットのサービスが開始した時点で月額料金の ID 数制限がなくなります。

UI 1		追加 UI（カッコ内税込）		
チャットボット	料金はレギュラープラン 本格サービス	UI 2～UI 4	検索ボックス	500,000 円 (550,000 円)
			問い合わせフォーム	500,000 円 (550,000 円)
			オペレーターチャット（単体）	0 円
オペレーターチャット（単体）	スの初期費用に準じる	UI 2	チャットボット	2,500,000 円 (2,750,000 円)
			検索ボックス	1,000,000 円 (1,100,000 円)
			問い合わせフォーム	1,000,000 円 (1,100,000 円)
		UI 3～UI4	チャットボット	2,000,000 円 (2,200,000 円)
			検索ボックス	500,000 円 (550,000 円)
			問い合わせフォーム	500,000 円 (550,000 円)
検索ボックスまたは問い合わせフォーム		UI 2～UI4	チャットボット	2,000,000 円 (2,200,000 円)
			検索ボックス	500,000 円 (550,000 円)
			問い合わせフォーム	500,000 円 (550,000 円)
	オペレーターチャット（単体）		0 円	

(ii)月額料金

サービス提供開始日以降は契約者の月間のセッション数に基づき、下記の料金表に従って算出した金額を当社から契約者に請求します。月間セッション数とは、当社が測定した月間利用セッション数をいいます。月間セッション数には、「3. 本サービスで提供する機能」で定める UI のうち、チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォーム、オペレーターチャット (単体) のセッション数を含みます。

月額料金は以下のとおりとします。

月間セッション数	月額料金（かっこ内税込）	備考
～ 20,000 セッション/月	195,000 円（214,500 円）	左記の料金には当社による以下のサービスが含まれます。なお、以下のサービスは提供開始日以降利用できます。 ・ FAQ データ追加アップロード - 月 100 問まで、1 回のみ ・ 雑談/類義語追加・削除 - 月 100 個まで、1 回のみ ・ 運用レポート - 月 1 回 ・ 運用管理者向け勉強会 - Web 会議、月 1 回 等
～ 50,000 セッション/月	250,000 円（275,000 円）	
～ 100,000 セッション/月	300,000 円（330,000 円）	
～ 200,000 セッション/月	400,000 円（440,000 円）	
～ 500,000 セッション/月	500,000 円（550,000 円）	
～ 1,000,000 セッション/月	1,000,000 円(1,100,000 円)	
～2,000,000 セッション/月	2,000,000 円(2,200,000 円)	
2,000,000 セッション/月 超	個別相談	

- ・月額料金の日割り計算は行いません。
- ・初月無料です。
- ・契約者は、最低利用期間中に解約をした場合の定めは、本規約第 6 条（最低利用期間・契約期間）に従うものとします。この場合、上記料金表の最低月間セッションレンジの金額を元に残余期間の料金を計算するものとします。
- ・当社がアップロードする FAQ と契約者がアップロードできる FAQ の合計は 10,000 個までとなります。オプションメニューをご利用いただく場合はこの限りではありません。
- ・オペレーターチャット（単体）の席数（ID）は最大 200 までとなります。
- ・オペレーターチャット（単体）は、システムの提供であり、オペレーターは含まれていません。
- ・オペレーターチャット（単体）の提供可能言語は以下のとおりです。なお、オペレーターチャット（単体）の提供には日本語の申込みが必須となります。
 - 日本語、英語、ドイツ語、フランス語、ポルトガル語、スペイン語、カタルーニャ語
- ・お申込みいただいた言語の変更はできません。

(3) エンタープライズプラン

- ・本プランは、セキュリティを重視したプランです。
- ・契約者専用のサーバーを提供し、管理画面および UI（チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォーム）に

IP 制限を付与することができます。

- ・エンタープライズプランの契約期間は、本規約第 6 条（最低利用期間・契約期間）に従うものとします。
- ・「3. 本サービスで提供する機能」に定める UI のうち、チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームのいずれか 1 つの UI を選択できます。オペレーターチャット（単体）は選択できません。
- ・複数の言語を利用する場合は、言語数分の初期費用、月額料金がかかります。

（i）初期費用

分類	料金	備考
チャットボット	別途提示	左記の料金には、当社による以下のサービスが含まれます。 ・ SaaS 環境構築 ・ FAQ データのサーバーアップロード ・ 言語チューニング ・ 利用開始時点でチャットボットを 5 個まで設定 ・ FAQ 成型(500 問まで)：重複チェック、語尾統一、用語統一 ・ 運用管理者向け勉強会(1 回、Web 会議) ・ FAQ データ以外の各種データのアップロード 等
検索ボックス	別途提示	
問い合わせフォーム	別途提示	

・選択したいいずれかの UI に応じて、利用できるオプションメニューが異なります。料金および詳細は「(5)オプションメニュー」をご確認ください。なお、エンタープライズプランでは、Teams アダプター機能、マルチリンガル機能、自動回答抽出機能はご利用いただくことができません。

（ii）月額料金

サービス提供開始日以降は契約者の月間のセッション数に基づき、下記の料金表に従って算出した金額を当社から契約者に請求します。月間セッション数とは、当社が測定した月間利用セッション数をいいます。月間セッション数には、「3. 本サービスで提供する機能」で定める UI のうち、チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームのセッション数を含みます。

月額料金は以下のとおりとします。

月間セッション数	月額料金	備考
～ 100,000 セッション/月	別途提示	左記の料金には当社による以下のサービスが含まれます。なお、以下のサービスは提供開始日以降利用できます。 ・ FAQ データ追加アップロード - 月 100 問まで、1 回のみ ・ 雑談/類義語追加・削除
～ 200,000 セッション/月	別途提示	
～ 500,000 セッション/月	別途提示	

～ 1,000,000 セッション/月	別途提示	- 月 100 個まで、1 回のみ ・ 運用レポート - 月 1 回 ・ 運用管理者向け勉強会 - Web 会議、月 1 回 等
～2,000,000 セッション/月	別途提示	
2,000,000 セッション/月 超	別途提示	

- ・ 月額料金の日割り計算は行いません。
- ・ 契約者は、契約期間中に解約をした場合の定めは、本規約第 6 条（最低利用期間・契約期間）に従うものとします。この場合、上記料金表の最低月間セッションレンジの金額を元に残余期間の料金を計算するものとします。
- ・ 当社がアップロードする FAQ と契約者がアップロードできる FAQ の合計は 10,000 個までとなります。オプションメニューをご利用いただく場合はこの限りではありません。

(4) セッションの開始および終了

セッションの開始及び終了の基本的な考え方は次の通りとします。

- 開始：(i)質問/コメントを入力し、「検索」/「Enter」等をクリックして検索を実行した時、
または
(ii)表示されたコンテンツをクリックした時
- 終了：(i)チャット画面またはブラウザ（ページ）を閉じた時、
または、
(ii)1 セッションが開始し、無動作で 30 分が経過した時

(5) オプションメニュー

オプションメニューの料金は以下のとおりです。なお、それぞれのオプションメニューには利用条件があります。

サービス	内容	料金（かっこ内税込）
運用管理者向け勉強会	Web 会議	50,000 円（55,000 円）/回
チャットボットまたは検索ボックスまたは問い合わせフォーム追加	1 個追加ごとに	200,000 円（220,000 円）/個
エンドユーザー画面の変更	UI の色変更、文字コードの変更、文字の変更（サイズ、フォント、色）、管理画面から変更できない文字の変更 など	50,000 円(55,000 円)/か所
	スマホ対応（レスポンス対応） など	100,000 円(110,000 円)/か所
エンドユーザー画面の	ランチャー変更（画像、表示位置）、アバター/	50,000 円(55,000 円)/か所

変更（チャットボット利用時のみ）	アイコン変更、複数回答の最大表示件数変更、一問一答の対話回数上限変更、お客様用意のAvatar設定 など		
	よくある質問（direct_call）追加/変更、複数回答と一問一答の入れ替え、Extra Info 機能の有効化 など		100,000 円(110,000 円)/か所
エンドユーザー画面の変更（検索ボックス利用時のみ）	よくある質問の追加/削除/最大件数の変更、Pushコンテンツの追加/削除/最大件数の変更 など		50,000 円(55,000 円)/か所
チャットボットのシナリオ変更（チャットボット利用時のみ）	1～3 階層、FAQ100 個まで		200,000 円（220,000 円）/回
	4 階層以上、1 層または FAQ100 個超えるごとに		200,000 円（220,000 円）/回
Web サイト追加	ドメイン追加、最大 5 個まで		50,000 円（55,000 円）/個
Web クローリング	1URL あたり		50,000 円（55,000 円）
FAQ データ追加アップロード	FAQ 100 個まで		50,000 円（55,000 円）/回
	FAQ 101～200 個まで		100,000 円（110,000 円）/回
	FAQ 201～300 個まで		150,000 円（165,000 円）/回
	FAQ 301 個～、100 個単位		50,000 円（55,000 円）ずつ加算
FAQ 追加・削除	FAQ 差し替え、ハイパーリンクの変更 など	FAQ 100 個まで	100,000 円（110,000 円）/回
		FAQ 101～200 個まで	200,000 円（220,000 円）/回
		FAQ 201～300 個まで	300,000 円（330,000 円）/回
		FAQ 301 個～、100 個単位	100,000 円（110,000 円）ずつ加算
言語チューニング	契約者希望時期での言語チューニング		500,000 円（550,000 円）/回
10,000 件以上の FAQ の登録	FAQ を累計 10,000 件以上登録する場合		500,000 円（550,000 円） ※1 回限り
雑談/類義語追加・削除	100 個まで		50,000 円（55,000 円）/回
	101～200 個		100,000 円（110,000 円）/回
	201～300 個		150,000 円（165,000 円）/回
	以降、100 個単位		50,000 円（55,000 円）ずつ加算/回

オペレーターチャット機能（チャットボット利用時） ※オペレーターチャット機能を単体で利用する場合は、本格サービスの料金表が適用になります。	月額費用		セッション数を他の UI と合算し、その数に応じた各プランの月額料金
	機能削除 工事費	チャットボットを残し、オペレーターチャット機能だけを解約する場合	200,000 円（220,000 円）
Teams アダプター機能（チャットボット利用時のみ）	初期費用		50,000 円(55,000 円)
	月額費用	0 ～5,000 セッション/月	25,000 円(27,500 円)
		5,001～10,000 セッション/月	50,000 円(55,000 円)
		10,001～20,000 セッション/月	100,000 円(110,000 円)
		20,001～50,000 セッション/月	150,000 円(165,000 円)
		50,001～210,000 セッション/月	350,000 円(385,000 円)
		210,001～2,100,000 セッション/月	1,000,000 円(1,100,000 円)
	機能削除 工事費	チャットボットを残し、Teams アダプター機能だけを解約する場合	200,000 円（220,000 円）
マルチリンガル機能（チャットボット利用時のみ）	初期費用		500,000 円(550,000 円)
	月額費用	翻訳が発生した 0 ～1,000 セッション	50,000 円(55,000 円)
		以降、1,000 セッション単位	50,000 円(55,000 円)ずつ加算
	エンドユーザーが選択できる言語の増減 など		50,000 円（55,000 円 200,000 円（220,000 円）） /回
	機能削除 工事費	チャットボットを残し、マルチリンガル機能だけを解約する場合	200,000 円（220,000 円）
自動回答抽出機能（チャットボット利用時のみ）	初期費用		600,000 円(660,000 円)
	月額費用	ドキュメントデータ容量 0～150MB かつチャットボット 0～20,000 セッションまで	78,000 円(85,800 円)

		以降、ドキュメントデータ容量 150MB 単位またはチャットボット 20,000 セッション単位	78,000 円(85,800 円)ずつ加算
	追 加 設 定 費用	サービス開始後のドキュメントデー タファイル変更（ドキュメントデー タ追加・削除など）1 回ごとに	100,000 円（110,000 円）/回
	機 能 削 除 工事費	チャットボットを残し、自動回答抽 出機能だけを解約する場合	200,000 円（220,000 円）
FAQ 作成	100 件まで		1,000,000 円（1,100,000 円）
	101～200 件まで		1,800,000 円（1,980,000 円）
	201～300 件まで		2,550,000 円（2,805,000 円）
	301～400 件まで		3,150,000 円（3,465,000 円）
	401～500 件まで		3,750,000 円（4,125,000 円）
FAQ 成型	100 件まで		450,000 円（495,000 円）
	101～200 件まで		750,000 円（825,000 円）
	201～300 件まで		1,050,000 円（1,155,000 円）
	301～400 件まで		1,350,000 円（1,485,000 円）
	401～500 件まで		1,650,000 円（1,815,000 円）
FAQ 運用	月額費用		50,000 円/月（55,000 円）

2. オプションメニューの利用条件

（１）運用管理者向け勉強会

- ・説明会の実施希望日の 1 か月前までに申し込みください。

（２）チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォーム追加

- ・チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームを追加する場合、インスタンス追加またはフォルダ追加を行います。
- ・インスタンスまたはフォルダは、サービス提供開始時のインスタンスまたはフォルダ数を含み、累計で最大 15 個まで利用できます。インスタンスを分割してフォルダを作成する場合、当該インスタンス分は、フォルダの数で数えます（例えば、1 インスタンスを 2 フォルダにして利用する場合、2 個と数えます）。
- ・既にプロファイルを利用している場合、インスタンス、フォルダ、プロファイルの合計で 15 個まで利用できま

す。1つのインスタンスの中にプロファイルとフォルダは混在できません。

(3) オペレーターチャット機能（オプション）

・オペレーターチャット機能（オプション）のご利用には、チャットボットの契約が必要です。検索ボックスまたは問い合わせフォームまたオペレーターチャット（単体）のみの契約ではご利用いただけません。

- ・システムの提供であり、オペレーターは含まれていません。
- ・初月の月額費用は無料です。
- ・オペレーターチャット機能（オプション）に最低利用期間はありません。
- ・解約希望日の 20 営業日前までに当社へ書面で通知することによりオペレーターチャット機能（オプション）に係る契約を解約することができます。チャットボットの契約が終了した場合は、オペレーターチャット機能（オプション）に係る契約も終了となります。
- ・初月に解約する場合には、1 か月分の月額費用を請求します。
- ・オペレーターチャット機能（オプション）の席数（ID）は最大 200 までとなります。
- ・オペレーターチャット機能（オプション）の提供可能言語は以下のとおりです。なお、オペレーターチャット機能（オプション）の提供には日本語の申込みが必須となります。

日本語、英語、ドイツ語、フランス語、ポルトガル語、スペイン語、カタルーニャ語

- ・お申込みいただいた言語の変更はできません。
- ・セッションの開始及び終了の考え方は次の通りとします。
- 開始：(i) チャット画面を開き、メッセージが表示された時、または
(ii) チャット画面に入力し、「Enter」をクリックして会話を開始した時、または
(iii) 自動声掛けの機能に返信した時
- 終了：(i) チャット画面またはブラウザ（ページ）を閉じた時、または
(ii) 1 セッションが開始した後、無動作またはオペレーターチャットと接続する時間の合計が 30 分経過した時

(4) Teams アダプター機能

・Teams アダプター機能のご利用には、チャットボットの契約が必要です。検索ボックスまたは問い合わせフォームまたオペレーターチャット（単体）のみの契約ではご利用いただけません。

- ・初月の月額費用は無料です。
- ・Teams アダプター機能の契約期間は、チャットボットの契約に基づく最低利用期間または契約期間と同じになります。最低利用期間または契約期間に解約があった場合は、残存期間に相当する料金を支払うものとします。この場合、上記料金表の最低月間セッションレンジの金額を元に残余期間の料金を計算するものとします。
- ・チャットボットの最低利用期間終了後は、解約希望日の 20 営業日前までに当社へ書面で通知することにより Teams アダプター機能に係る契約を解約することができます。チャットボットの契約が終了した場合は、Teams アダプター機能に係る契約も終了となります。
- ・初月に解約する場合には、1 か月分の月額費用を請求します。
- ・セッションの開始及び終了の考え方は次の通りとします。
- 開始：(i) 「Microsoft Teams」のメッセージ入力欄に入力し、「送信ボタン」/「Enter」をクリックして会話を

開始した時、または

(ii)表示されたコンテンツをクリックした時

- 終了：(i)1セッションが開始し、無動作で30分が経過した時
- ・一度解約した後再度契約いただく場合には、新たに初期費用がかかります。

(5) マルチリンガル機能

・マルチリンガル機能のご利用には、チャットボットの契約が必要です。検索ボックスまたは問い合わせフォームまたオペレーターチャット（単体）のみの契約ではご利用いただけません。

- ・初月の月額費用は無料です。
- ・マルチリンガル機能の契約期間は、チャットボットの契約に基づく最低利用期間または契約期間と同じになります。最低利用期間または契約期間に解約があった場合は、残存期間に相当する料金を支払うものとします。この場合、上記料金表の最低月間セッションレンジの金額を元に残余期間の料金を計算するものとします。
- ・チャットボットの最低利用期間終了後は、解約希望日の20営業日前までに当社へ書面で通知することによりマルチリンガル機能に係る契約を解約することができます。チャットボットの契約が終了した場合は、マルチリンガル機能に係る契約も終了となります。
- ・初月に解約する場合には、1か月分の月額費用を請求します。
- ・月額費用は、毎月1日から月の末日までに言語の翻訳がなされたセッション数の累計に基づき、料金表に従った料金をお支払いいただきます。
- ・セッションの開始及び終了の考え方は次の通りとします。

- 開始：(i)チャット画面に入力し「Enter」をクリックして会話を開始した時

- 終了：(i)チャット画面またはブラウザ（ページ）を閉じた時、または、

(ii)1セッションが開始し、無動作で30分が経過した時

※言語の翻訳がなされない場合はマルチリンガルのセッションはカウントしません。

- ・ご利用セッションが0の場合であっても、月額費用を請求します。
- ・一度解約した後再度契約いただく場合には、新たに初期費用がかかります。
- ・「FAQとして利用する言語およびオペレーターが利用する言語」は、日本語/英語/中国語(簡体字)のいずれか1つを選択していただく必要があります。但し、選択いただいた言語の変更はできません。
- ・「チャットボットの利用者（エンドユーザー）が選択できる言語」は複数言語を選択いただけます。選択できる言語については、以下の表を参照ください。
- ・「FAQコンテンツとして利用する言語およびオペレーターが利用する言語」と「チャットボットの利用者（エンドユーザー）が選択できる言語」が同一の場合には、1セッションにカウントされません。

FAQとして利用する言語およびオペレーターが利用する言語	チャットボットの利用者(エンドユーザー)が選択できる言語
日本語の場合	日本語、英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語、タイ語、ベトナム語、ドイツ語、スペイン語、フランス語、ポルトガル語、インドネシア語、ロシア語、イタリア語
英語の場合	日本語、英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語、タイ語、ベトナム語、ドイツ語、スペイン語、フランス語、ポルトガル語、インドネシア語、ロシア語、イタリア語
中国語（簡体字）の場合	日本語、英語、中国語（簡体字）

(6) 自動回答抽出機能

・自動回答抽出機能のご利用には、チャットボットの契約が必要です。検索ボックスまたは問い合わせフォームまたはオペレーターチャット（単体）のみの契約ではご利用いただけません。

・初月の月額費用は無料です。

・自動回答抽出機能の契約期間は、チャットボットの契約に基づく最低利用期間または契約期間と同じになります。最低利用期間または契約期間に解約があった場合は、残存期間に相当する料金を支払うものとします。この場合、上記料金表の最低月間セッションレンジの金額を元に残余期間の料金を計算するものとします。

・チャットボットの最低利用期間終了後は、解約希望日の 20 営業日前までに当社へ書面で通知することにより自動回答抽出機能に係る契約を解約することができます。チャットボットの契約が終了した場合は、自動回答抽出機能に係る契約も終了となります。

・初月に解約する場合には、1 か月分の月額費用を請求します。

・月額費用は、毎月末日時点でお預かりしているドキュメントデータ容量とチャットボットのセッション数に基づき、料金表に従った料金をお支払いいただきます。

・ドキュメントデータ容量が 0 の場合であっても、月額費用を請求します。

・一度解約した後再度契約いただく場合には、新たに初期費用がかかります。

・「追加設定費用」は、依頼回数単位で課金します。追加と削除を同時に依頼した場合は 1 回とカウントします。追加と削除を別のタイミングで依頼した場合は 2 回とカウントします。

・ドキュメントデータのレイアウト、ファイル種別、ファイルサイズなどの諸条件により、正しく動作しない場合があります。

・お預かりするドキュメントデータに関する条件は以下のとおりです。

ーファイル数は、初期構築時には 10 ファイルまで、トータル最大 20 ファイルまでとなります。

ー1 ファイルあたりの容量は、最大 10MB までとなります。

ーファイルタイプは、別途当社が指定するものとします。

(7) FAQ 作成

・対象言語は日本語となります。

・件数は契約者からお預かりする FAQ の件数です。

・契約者が準備したコールログ/チャットログからの FAQ 作成となります。

・コールログ/チャットログとは、エンドユーザーからの問合せ内容とそれに対する対応が記録されているデータを指します。

・契約者からお預かりする FAQ の件数は、納品件数を保証するものではありません。

データの中身によっては納品件数が少なくなることもあります。

・専門性が強い分野については、対応できない場合があります。

(8) FAQ 成型

・対象言語は日本語となります。

・件数は契約者からお預かりする FAQ の件数です。

- ・専門性が強い分野については、お受けできない場合があります。

(9) FAQ 運用

- ・対象言語は日本語となります。
- ・契約者の Backstage を委託先へ開示することになります。
- ・専門性が強い分野については、お受けできない場合があります。
- ・FAQ 運用のご利用には、チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームの契約が必要です。
- ・初月の月額費用は無料です。
- ・初月に解約する場合には、1 か月分の月額費用を請求します。
- ・FAQ 運用の契約期間は、各プランの契約に基づく最低利用期間または契約期間と同じになります。最低利用期間または契約期間に解約があった場合は、残存期間に相当する料金を支払うものとします。
- ・Web 限定プランとレギュラープランの最低利用期間終了後は、解約希望日の 10 営業日前までに当社へ書面で通知することにより FAQ 運用に係る契約を解約することができます。チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームの契約が終了した場合は、FAQ 運用に係る契約も終了となります。

3. 本サービスで提供する機能

本サービスにおいて提供する機能（オプションメニューを除く）は以下のとおりです。

【ユーザーインターフェース（UI）】

(1) チャットボット

FAQ コンテンツをチャット形式で回答するもので、以下の機能を提供します。

■ 3D アバター

5 種類のアバターのうち 1 種類を選択可能

■ 回答形式選択

「複数回答形式」もしくは「一問一答形式」を選択可能

■ 自動声掛け

ページ上で 15 分無動作だった際に自動で声掛けを実施

(2) 検索ボックス

セマンティック検索機能を活用したサーチエンジンで、以下の機能を提供します。

■ オートコンプリート

検索ボックス内に質問を入力している最中に、入力途中の質問から推定される最適な FAQ コンテンツを表示

■ カテゴリ

FAQ コンテンツを Backstage 上のフォルダごとに整理して表示。カテゴリからフォルダ配下の FAQ をたどることができる。

■ よくあるご質問

検索ランキング上位の FAQ コンテンツを表示

■ プッシュコンテンツ

お客様が推奨したいコンテンツを表示

■ 関連コンテンツ自動表示

検索結果ページに、エンドユーザーが検索した質問に関連する FAQ コンテンツを表示。他のユーザの検索ログから推定される関連性の高いコンテンツを自動で表示。

■ 関連コンテンツ手動設定

検索結果ページに、エンドユーザーが検索した質問に関連する FAQ コンテンツを表示。その質問をしたエンドユーザーに推奨したい関連コンテンツを Backstage から手動で設定。

■ 絞り込み用カテゴリ表示

FAQ コンテンツが含まれているカテゴリを表示し、フィルタリングできるようにすることで、エンドユーザーがより近しい回答の検出を補助。

■ フィードバック

疑問が解決したか「はい/いいえ」(もしくは5段階評価)でフィードバックを受ける事により、検索エンジンがパターンを学習し推奨表示するコンテンツの精度を向上。

(3) 問い合わせフォーム

問い合わせフォームの入力中・入力後に FAQ コンテンツを表示することでお問合せを抑制する機能で、以下の機能を提供します。

■ インスタントアンサー

問合せフォームに入力中している最中に、入力途中の質問から推定される最適な FAQ コンテンツを吹き出し表示。

■ 最終確認ポップアップ

問合せフォームの送信直前に、質問候補の最終確認を表示し、フォーム送信を抑制。

(4) オペレーターチャット (単体)

・オペレーターチャット (単体) とチャットボットを契約している場合は、チャットボットのみ解約することはできません。この場合、オペレーターチャット (単体) はチャットボットと同時に解約となります。

・チャットボットが答えられなかった質問をチャットオペレーターが回答できる機能で、以下の機能を提供します。

■ エージェント呼び出し

チャットボットが、利用者からの質問に連続して回答できないと、オペレーターとのチャット希望有無を表示し、利用者情報を入力するとオペレーターに接続。

■ チャットボットとの対話履歴

オペレーターに接続する前のチャットボットとの会話や過去の履歴を確認可能。

■ 過去の対応履歴表示

過去に問い合わせがある場合は、履歴の表示が可能。

■ 定型文

事前に登録した、定型文の確認や利用が可能

■ 対話内容のダウンロード

オペレーターとのチャット終了後、対話内容を PDF でダウンロード可能

【管理画面】

(5) Backstage

本サービスの管理・分析をするためのアプリケーションで、以下の機能を提供します。

■ ログ閲覧・コンテンツ分析機能

■ FAQ コンテンツの管理・編集・作成機能

4. 提供可能な言語

本サービスで提供可能な言語は以下のとおりです。なお、本サービスの提供には日本語の申込みが必須となります。お申込みいただいた言語の変更はできません。

(1) FAQ コンテンツの言語

日本語、英語、イタリア語、ドイツ語、中国語（繁体・簡体）、フランス語、オランダ語、スウェーデン語、韓国語、ロシア語、チェコ語、ポルトガル語、フィンランド語、スペイン語、デンマーク語、ノルウェー語、ポーランド語、カタルーニャ語、ギリシャ語、ルーマニア語、トルコ語、バスク語、ハンガリー語、アラビア語
なお、オプションメニューの利用条件等で別途指定があるものについてはそちらが優先します。

(2) Backstage のラベル言語

日本語、英語、ドイツ語、フランス語、ポルトガル語、スペイン語、カタルーニャ語

5. 料金に関する通則

（端数処理）

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。

（消費税相当額の加算）

2 第 15 条（月額料金の支払義務）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（税抜価格（消費税相当額を加算しない額とします。以下同じとします。）に基づき計算された額とします。）に消費税相当額を加算した額とします。

上記算定方法により、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。

（注）この料金表に規定する料金額は、税抜価格とします。なお、かっこ内の料金額は、税込価格を表示します。

（料金の算定）

3 契約者は、本サービスの料金に定める初期費用及び月額料金料の支払いを要するものとし、支払期日の到来する順序に従って支払うものとします。

(実施期日)

この規定は、平成 29 年 1 月 31 日から実施します。

附則（平成 29 年 12 月 15 日 ACAI 第 00274910 号）

(実施期日)

この規定は、平成 29 年 12 月 15 日から実施します。

附則（平成 30 年 10 月 4 日 ACAI 第 00399628 号）

(実施期日)

この規定は、平成 30 年 10 月 4 日から実施します。

(経過措置)

- 1 実施期日より前に支払い又は支払われなければならなかった本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。
- 2 実施期日より前に成立した本サービスの契約にかかる契約期間についてはなお従前のとおりとします。
- 3 前項の契約にかかる契約期間が実施期日以降に更新される場合には、更新後の契約期間は本規約の規定によるものとします。

附則（2019 年 7 月 31 日 ACAI 第 00524731 号）

(実施期日)

この規定は、2019 年 7 月 31 日から実施します。

(経過措置)

- 1 実施期日より前に支払い又は支払われなければならなかった本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。
- 2 実施期日より前に成立した本サービスの契約にかかる契約内容についてはなお従前のとおりとします。
- 3 前項の契約にかかる契約期間が実施期日以降に更新される場合には、更新後の契約内容は本規約の規定によるものとします。

附則（2019 年 9 月 11 日 AC 企第 00541561 号）

(実施期日)

この規定は、2019 年 10 月 1 日から実施します。

(経過措置)

- 1 実施期日より前に支払い又は支払われなければならなかった本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。
- 2 実施期日より前に成立した本サービスの契約にかかる契約内容についてはなお従前のとおりとします。
- 3 前項の契約にかかる契約期間が実施期日以降に更新される場合には、更新後の契約内容は本規約の規定によるものとします。

附則（2020 年 3 月 18 日 ACAI 第 00621750 号）

(実施期日)

この規定は、2020 年 3 月 31 日から実施します。

附則 (2020 年 7 月 30 日 APSAI 第 00674805 号)

(実施期日)

この規定は、2020 年 8 月 5 日から実施します。

附則 (2021 年 2 月 10 日 APSAI 第 00742814 号)

(実施期日)

この規定は、2021 年 2 月 19 日から実施します。

附則 (2021 年 3 月 26 日 APSAI 第 00767584 号)

(実施期日)

- 1 この規定は、2021 年 4 月 1 日から実施します。
- 2 当社は、2021 年 5 月 6 日以降、以下サービスの新規受付を停止し、規約第 5 条にもとづき利用申し込みがあっても承諾いたしません。
 - 「エントリープラン」
 - 「ベーシックプラン」
- 3 2021 年 5 月 20 日以降、サービス内容に以下を追加し、規約第 5 条にもとづき利用申し込みを受け付けることとします。
 - 「Web 限定プラン」

(経過措置)

- 1 実施期日より前に支払い又は支払われなければならなかった本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。
- 2 実施期日より前に成立した本サービスの契約にかかる契約内容についてはなお従前のとおりとします。

附則(2021 年 4 月 20 日 APSAI 第 00777802 号)

(実施期日)

- 1 この規定は、2021 年 4 月 26 日から実施します。

附則(2021 年 5 月 17 日 APSAI 第 00784572 号)

(実施期日)

- 1 この規定は、2021 年 5 月 21 日から実施します。

附則 (2021 年 5 月 25 日 A P S 企第 00787261 号)

この改正規定は、2021 年 6 月 1 日から実施します。

附則 (2021 年 10 月 14 日 APSAI 第 00837476 号)

この改正規定は、2021 年 10 月 20 日から実施します。

附則（2022 年 3 月 28 日 APSAI 第 00904165 号）

（実施期日）

1 この改正規定は、2022 年 3 月 31 日から実施します。

（経過措置）

2 この改正規定実施の際に、当社が改正前の Semantic Search Engine サービス利用規約の規定により締結している次表の左欄の契約は、この改正規定実施の日において、同表の右欄の契約とみなして取り扱います。

Semantic Search Engine サービス利用規約	COTOHA Chat & FAQ 利用規約
Semantic Search Engine サービスに係る契約	COTOHA Chat & FAQ に係る契約

3 2022 年 7 月 1 日時点で、当社が改正前の Semantic Search Engine サービス利用規約の規定により締結している次表の左欄のプラン（以下、この附則において「旧プラン」といいます。）に係る契約は、2022 年 7 月 1 日において、それぞれ同表の右欄のプラン（以下、この附則において「新プラン」といいます。）に係る契約とみなして取り扱います。

この場合において、プラン移行にあたり、旧プランの 2022 年 7 月 1 日時点での契約期間起算月を、新プランの最低利用期間の起算月とみなして取り扱います。

Semantic Search Engine サービス利用規約	COTOHA Chat & FAQ 利用規約
エントリープラン	レギュラープラン 本格サービス
ベーシックプラン	

4 この改正規定実施前に支払い又は支払われなければならなかった本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。

5 この改正規定実施前にその事由が生じた本サービスに関する損害賠償の取り扱いについては、なお従前のとおりとします。

附則（2022 年 6 月 27 日 APSAI 第 00935976 号）

この改正規定は、2022 年 7 月 1 日から実施します。

附則（2022 年 7 月 21 日 C A S 1 サ 第 00944341 号）

（実施期日）

1 この改正規定は、2022 年 8 月 1 日から実施します。

（経過措置）

2 2022 年 7 月 31 日時点で以下のオプションメニューを契約している契約者については、「機能削除工事費」は適用しません。

- ・オペレーターチャット機能
- ・Teams アダプター機能
- ・マルチリンガル機能