

AI電話サービス サービスガイドライン

PBX 版

Ver. 1.1.0

株式会社 NTTドコモ

| 版数 | 改訂日 | 改訂履歴 |
|-----------|------------|--|
| Ver.1.0.0 | 2022/08/31 | PBX版として新規作成 |
| Ver.1.1.0 | 2022/10/25 | 1.4 SNS連携について追記 2.2 UIでのシナリオ分岐について追記 2.3 RPA以外のツール利用、発信番号について追記 参照URL修正 2.4 全体修正（1 電話番号での利用ケースを追記） 2.5 仲介転送機能追加にともない全般修正 2.7 RPA以外のツール利用について追記 2.8 誤記修正 2.14 SSMLについて追記 4.3 誤記修正 4.4 誤記修正 4.5 接続数の追加は1 接続からに修正 席数を接続数に表記修正 |
| | | |
| | | |

目的

AI電話サービスサービスガイドライン（以下、「本書」という）は、株式会社NTTドコモ（以下、「ドコモ」という）が提供するAI電話（以下、「本サービス」という）において、本サービス契約を締結する企業にサービスを円滑に提供する為に必要な事項を定めることを目的とします。

目次

1. サービス概要

| | |
|-------------------|-----|
| 1.1 AI電話サービスとは | p.5 |
| 1.2 AI電話サービスの提供範囲 | p.6 |
| 1.3 PBX | p.8 |
| 1.4 提供プラン | p.9 |

2. 基本機能

| | |
|-------------------|------|
| 2.1 対話シナリオ機能 | p.11 |
| 2.2 受電応対機能 | p.12 |
| 2.3 架電応対機能 | p.13 |
| 2.4 受電と架電の併用 | p.14 |
| 2.5 転送機能 | p.15 |
| 2.6 CRM連携機能 | p.18 |
| 2.7 RPA・外部ツール連携機能 | p.19 |
| 2.8 既存の電話番号の利用 | p.20 |
| 2.9 ログ管理機能 | p.21 |
| 2.10 即時単語登録機能 | p.22 |
| 2.11 類似単語登録機能 | p.23 |
| 2.12 キーダイヤル入力機能 | p.24 |

| | |
|-------------------|------|
| 2.13 音声認識エンジン切替機能 | p.25 |
| 2.14 音声合成機能 | p.26 |

3. ログの扱い

| | |
|-----------------------|------|
| 3.1 AI電話サービスで扱うログについて | p.28 |
| 3.2 ログの取り扱いポリシー | p.29 |
| 3.3 音声データの取り扱いポリシー | p.30 |

4. 提供条件（サービスの利用条件）

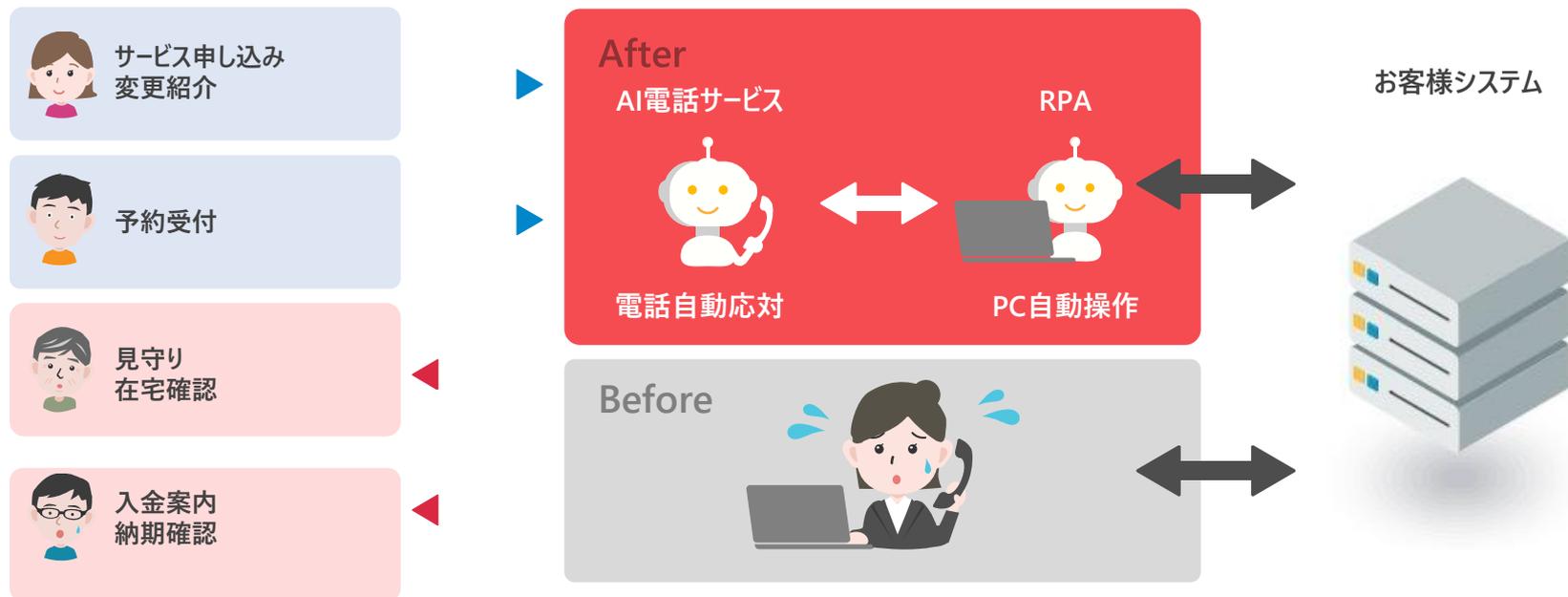
| | |
|-------------------------|------|
| 4.1 問い合わせ・申込受付 | p.32 |
| 4.2 故障・障害に関する問い合わせ受付 | p.33 |
| 4.3 保守対象外業務 | p.34 |
| 4.4 有償サポートについて | p.35 |
| 4.5 オプション契約について | p.37 |
| 4.6 契約者への通知について | p.38 |
| 4.7 請求・支払いについて | p.39 |
| 4.8 AI電話サービスのセキュリティについて | p.40 |
| 4.9 注意事項 | p.41 |
| 4.10 制限事項 | p.42 |

1. サービス概要

1.1 AI電話サービスとは

受電、架電に対応した会話自動対応クラウドサービスで、ご契約企業様※1向けに提供するサービスです。
電話対応業務とPC操作業務を自動化します。
対応は、日本語のみの対応となります。

※1：ご契約企業様は、ドコモと契約を結ぶ企業様を指します。



1.2 AI電話サービスの提供範囲

AI電話の提供方法としては、お客様の電話環境との接続方法により、2通りのパターンがあります。

① Amazon Connectを利用

② PBXを利用

- 利用できるPBXの機種には制限があります。本サービスが規定するIFでの接続ができることが条件となります。
- ご利用予定の環境での連携が可能かは、お問い合わせください。
場合によっては、事前の接続検証を実施した上でのご利用可否の判断をさせて頂く場合がございます。

| コンタクトセンターシステムの種類 | 推奨 | 導入までの期間 | お客様での構築設定変更等 | AIの発話音の音声選択 | 転送 | その他 |
|------------------|---------|------------|----------------|---------------------------|--------------------|--------------------------|
| Amazon Connect | 小・中規模向き | 最低 1 か月～ | 可 | Amazon Pollyで指定可能な3種類(※1) | 内部転送可(CPP※2)、外部転送可 | 既存のPBXから転送の場合、転送費用がかかる |
| PBX | 中・大規模向き | 最低2か月～(※3) | PBXベンダによる対応が必要 | 50種類からの選択可 | 内部転送、外部転送可 | 既存のPBXから転送の場合、転送費用がかからない |

※1：通常音声 2 種類、ニューラル音声 1 種類（ニューラル音声の場合は通常音声よりAWSの利用料が追加でかかります）

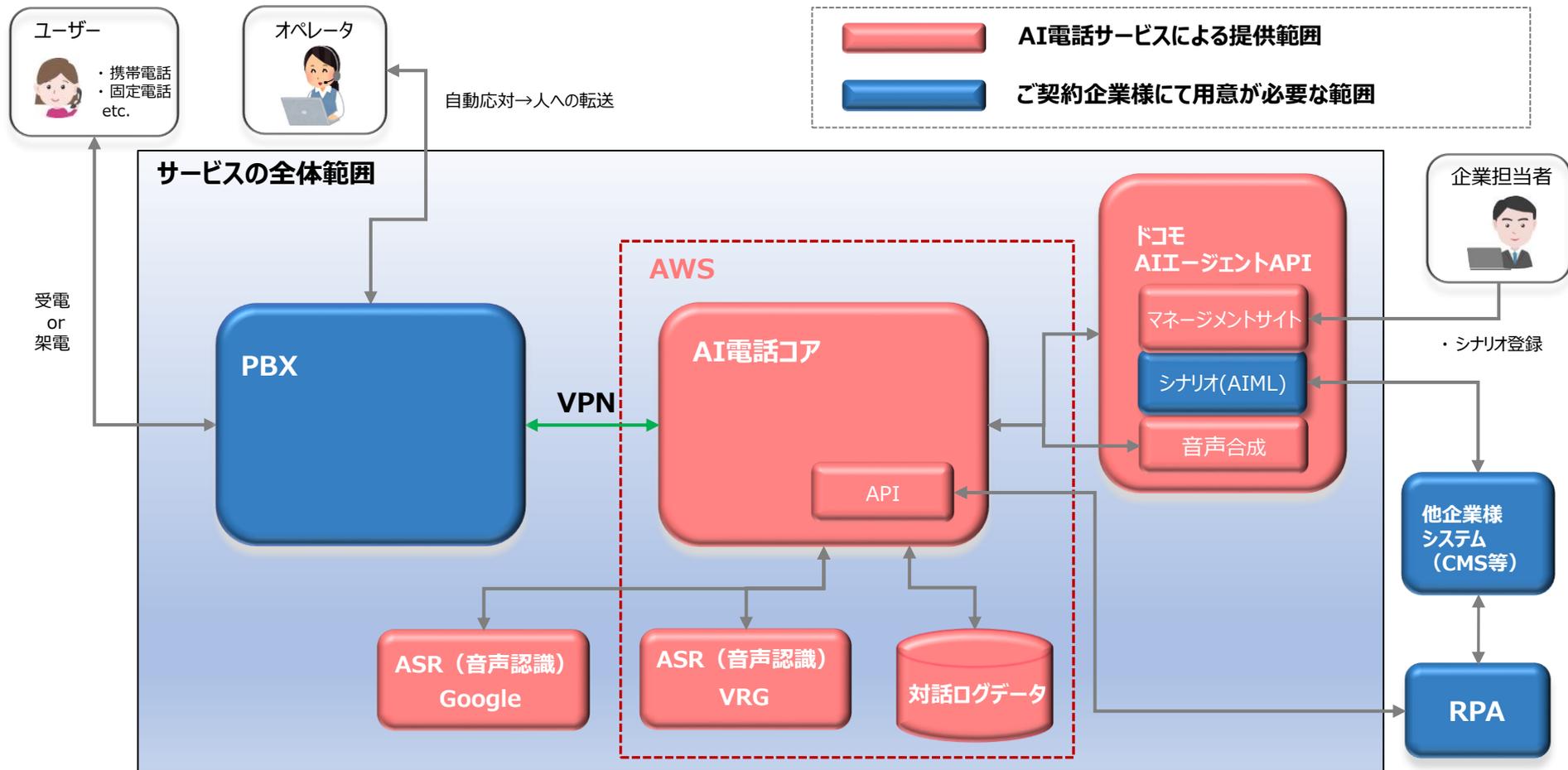
※2：Amazon Connectのソフトフォンによるコンタクトセンター機能での転送に限ります。

※3：既存でPBXを導入済みか否かで期間は変わります。

本ドキュメントでは、コンタクトセンターのシステムとして、「② PBX」を利用する場合について記載しています。

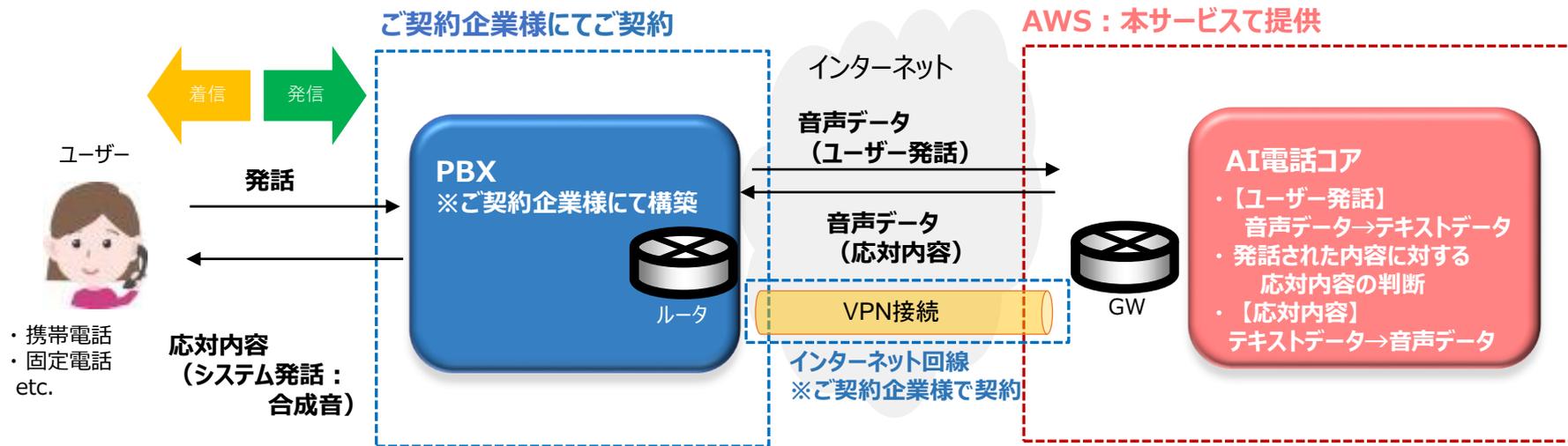
「①Amazon Connect」を利用する場合は、AI電話サービス ガイドライン Amazon Connect版を参照してください。

1.2 AI電話サービスの提供範囲



1.3 PBX

- PBXについては、ご契約企業様にて、ご契約、及び構築をいただく必要があります。また、PBX の構築作業はお客様にてご対応をいただく必要があります。（※1, ※2, ※3）
- 本サービスのご利用に必要な設定内容については、ご契約後に別途ご連絡いたします。



(※1) PBXの構築作業について、ドコモでお受けすることはできません。

(※2) PBXの構築、維持、運用にかかる費用、及び、PBXへの回線設置、回線利用料等は、お客様負担となります。

(※3) AI電話サービスとVPN接続を確立する上でのインターネット回線、固定IPの準備、その他、接続にあたりご契約社様準備となる設備に係わる費用は、お客様負担となります。

1.4 提供プラン

| | Entryプラン | Miniプラン | Basicプラン | Premiumプラン |
|--------------------|-----------|---------|----------|----------------|
| 最大同時接続数（※3） | 2 | 2 | 5 | 25 |
| 無料通話時間 | 300分 | 2,000分 | 7,000分 | 50,000分 |
| 1 契約内での複数電話番号の取り扱い | 不可 | 不可 | 不可 | 可 （最大5電番まで） |
| ご契約者でのシナリオ作成・更新 | 不可（※1） | 可 | 可 | 可 |
| AI電話サービスのAPI利用 | 可 | 可 | 可 | 可 |
| 利用可能な通話種別 | 受電・架電（※1） | 受電・架電 | 受電・架電 | 受電・架電 |
| 転送対応 | オプション（※2） | 可 | 可 | 可 |
| SNS連携（Teams・Slack） | 可 | 可 | 可 | 可 |
| CRM連携 | 一部のケースのみ可 | 可 | 可 | 可 |
| 意図解釈利用（オプション） | 不可 | 可 | 可 | 可 |

（※1）シナリオは、ドコモが規定・提供するシナリオのみ利用可能（規定するカスタマイズは可：別途費用が発生します）であり、独自のシナリオ構築は不可となります。Entryプランで対応可能なシナリオの詳細は、営業担当へご確認ください。

（※2）別途費用が発生します。

（※3）最大同時接続数は、その接続数を保証するものではありません。

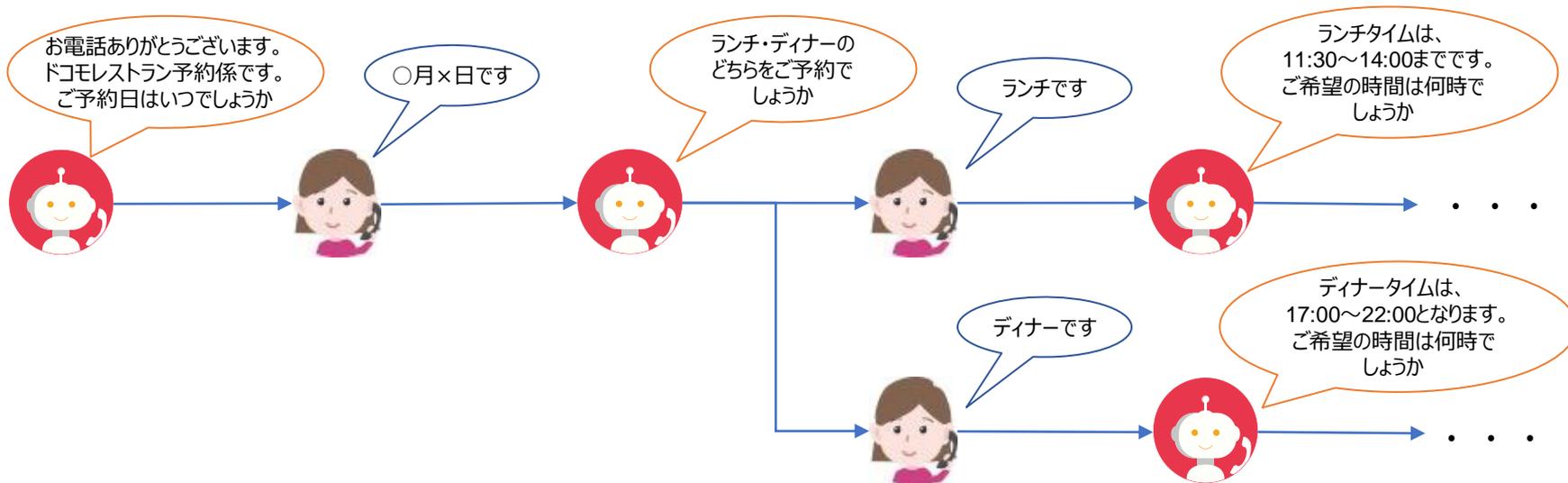
- ・ その他、オプションも設定しております。
- ・ いずれのプランも、初期設定費、月額の利用料、及び、オプション料等がかかります。価格は、価格表、または、営業担当へご確認ください。

2. 基本機能について

2.1 対話シナリオ機能

- 本サービスでは、あらかじめ決められた対話シナリオに沿って対応を行います。事前に対話シナリオを作成し、登録しておく必要があります。
- シナリオの作成には、ドコモAIエージェントAPI（※1）を利用し、対話の記述にはマークアップ言語であるAIMLを利用します。
- シナリオの作成は、ご契約企業様にて作成いただく必要があります。（※2）

【対話例】

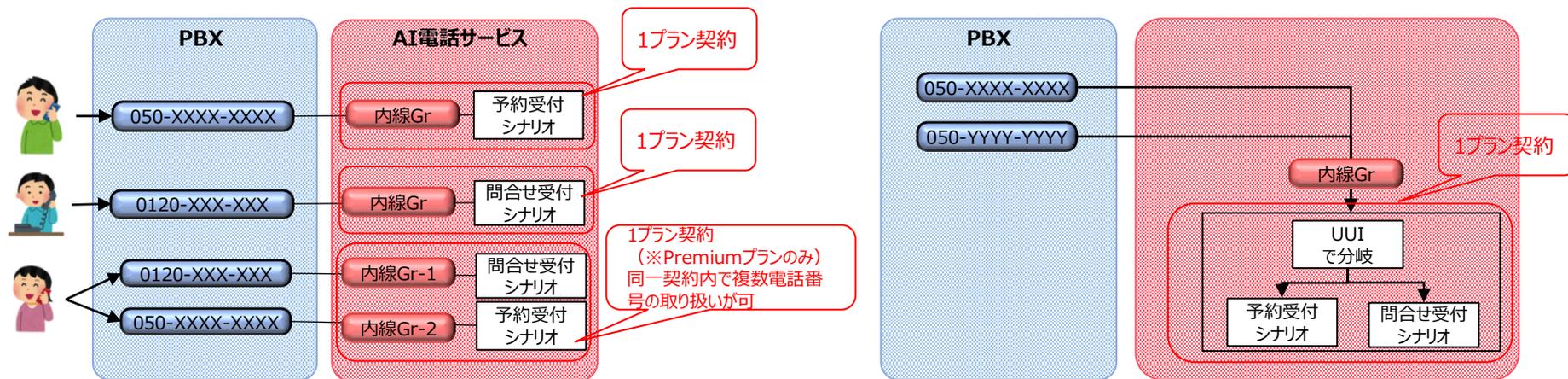


（※1）ドコモAIエージェントAPIの詳細については、https://www.ntt.com/business/services/ai_agent_api.html をご確認ください。

（※2）シナリオの作成は、ドコモにてお受けすることも可能です。（別途見積、契約が必要となります。）

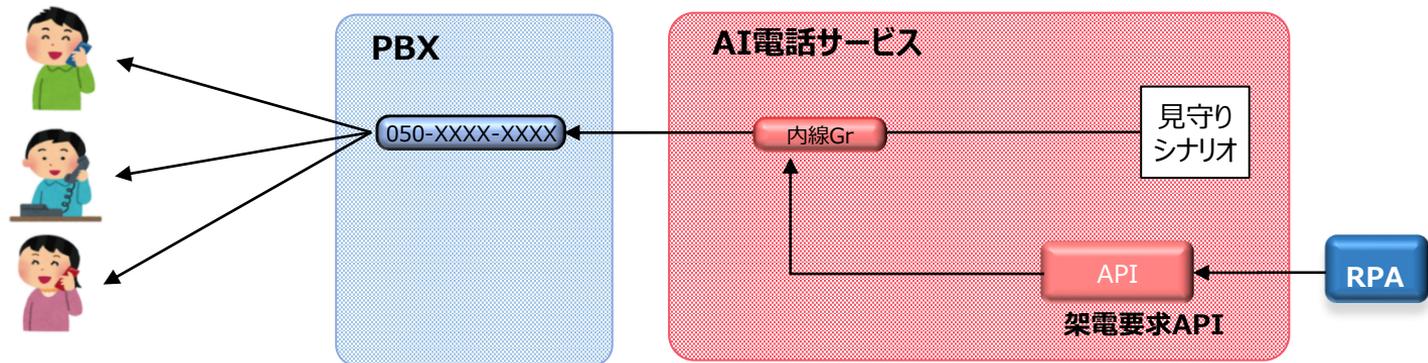
2.2 受電対応機能

- エンドユーザー様からお電話頂き、自動対応する機能です。
- 1つの電話番号で同時に複数のエンドユーザー様と対話を行うことができます。同時に通話可能な数は、お申し込み頂くプランによって異なります。
- 同時通話可能数を超えた受電は制限され、AI電話での対応を開始できません。
- 1つの電話番号で対応できるシナリオは1つとなります。複数の電話番号をお申し込み頂くことで、複数の対応を分けて運用することができます。（※複数の電話番号をご利用頂く場合は、電話番号毎にプランのご契約が必要です。ただし、Premiumプランご契約の場合は、Premiumプランのご契約の中で複数の電話番号の取り扱いが可能ですが、同時に通話可能な数は、複数の電話番号での合算で制限され、電話番号毎での接続数の制限はできません。）
- シナリオに通知されるUIIを利用することによって1つのシナリオで実行するシナリオを使い分けることも可能です。
※ PBX側でUIIに適切な設定を行う必要があります。受電のみの対応となります。
- ドコモより通知した内線グループ番号が、お客様PBXからAI電話サービスをご利用いただく際に接続する番号となります。お客様PBXより、その番号に対して接続頂くことで、登録されたシナリオに沿った対応が実行されます。



2.3 架電対応機能

- 本サービスからエンドユーザー様にお電話し、自動対応する機能です。
- 本サービスからの架電については、架電処理を開始するためのAPIをRPA、ツール等から実行することで、決められた時間に自動で架電を行い、必要な対応を行うことができます。(※1,2)
- 一度に複数のエンドユーザー様へ同時に架電を行うことができます。1回の架電要求処理で指定できる電話番号は、契約時に指定いただく最大同時架電数まで（契約頂くプランの同時接続数まで設定可能）となります。(※3)
但し、お客様でご契約のPBXの設定によっては、指定した数の電話番号に架電できない場合があります。
- 携帯電話、PHS、固定電話等への架電が可能です。
- 架電時に通知した電話番号に、エンドユーザー様がその番号に折返しの電話をした場合、通常は架電時と同じシナリオが実行されます。折返し時の対応を分けたい場合は、受電と架電の両方を想定したシナリオを準備頂くか、受電用の電話番号・シナリオを用意し、架電時に通知の番号を変更する等の対応が必要となります。



(※1)本サービスに、決められた時間に架電を行うようなスケジューラー機能はありません。実行したい時間にRPA、ツールが動作するように構築頂く必要があります。

(※2)RPAの構築は、ドコモにてお受けすることも可能ですが、別途取り扱い窓口にお問合せください。(別途契約、見積が必要となります。)

<https://www.ntt.com/business/services/winactor.html>を参照ください。

RPA以外のツール等も、ご契約者様にてご準備頂く必要があります。ドコモにてお受けすることも可能ですが、別途契約、見積が必要となります。

(※3)最大同時架電数には通話中の架電数も含まれます。最大同時架電数の架電要求処理を実施するためには前回の架電の通話が全て終了してから実施してください。

2.4 受電機能と架電機能の併用

- 受電と架電で両方の応答業務を行う場合は、2通りの方法があります。

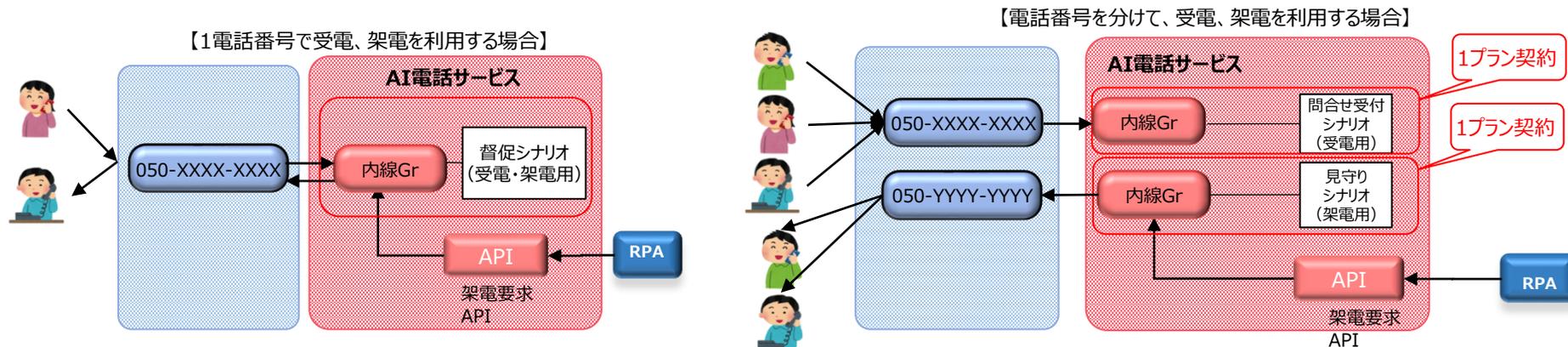
① 同一電話番号（一つのご契約）で、受電と架電の対応を行う。

シナリオ内で、受電か架電かを区別し、それぞれのケースで分岐したシナリオを作成頂くことで、1つのご契約で受電と架電の業務を構築頂くことが出来ます。例：架電が業務が主だが、不在で折り返し連絡されたエンドユーザーへの対応等

ただし、同時に通話可能な数は、受電と架電を合計した数となります。受電だけで同時に通話可能な上限数まで利用している際に、架電することはできません。架電の上限数は、同時に通話可能な数とは別に規定できるため、架電だけで規定の上限数まで利用していても、受電を受けることができます。ただし、通話可能な上限数は超えられません。

② 受電、架電で電話番号を分ける。

受電と架電を別番号でサービスを行いたい場合、受電、架電でそれぞれで接続数を確保したい場合などは、こちらのケースに該当します。受電でのサービス用と、架電でのサービス用、それぞれで電話番号の契約が必要となります。（※複数の電話番号をご利用頂く場合は、電話番号毎にプランのご契約が必要です。ただし、Premiumプランをご契約の場合、Premiumプランのご契約の中で、受電のサービス用と架電でのサービス用の電話番号を利用することは可能ですが、同時に通話可能な数は、複数の電話番号での合算で制限されます。電話番号毎での接続数の制限はできません。）

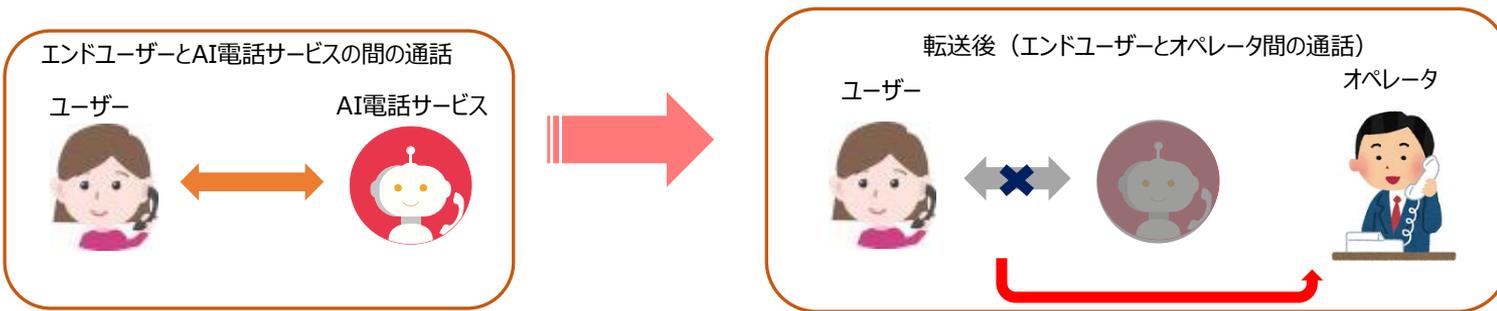


2.5 転送機能

- 転送機能は、規定した自動応対で応対が難しいケース等、オペレータ（人）へ応対を引き継ぎたい場合に、オペレータでの応対に切り替えることができる機能です。転送自体は、PBXに有する機能を利用します。
- オペレータへの転送のタイミングは、シナリオの中で判断し設定することができます。
- 転送としては、以下の3つのケースがあります。
 - ① 通常転送
 - ② 転送取次
 - ③ AI電話サービスでの自動応対中に、継続不可なエラーを検知した場合

① 通常転送

- 転送先は、外部の指定の電話番号、または、内線番号の指定が可能です。ご契約企業様の運用形態に合わせ、指定頂くことができます。（※1）
- 転送後、オペレータの応対後は、AI電話へ対話を戻すことは出来ません。転送先が応答がない（不在）場合は、PBX側で規定の動作が可能なケースは、シナリオへの応対に通話へ戻すことができます。（※2）



（※1） 転送先電話番号の指定はシナリオから指定します。ただし、転送動作は、事前に内線番号の設定等PBX側で然るべき設定が必要です。

（※2） PBX側での設定が必要となります。またPBXの機種によっては、ご利用いただけない場合があります。

2.5 転送機能

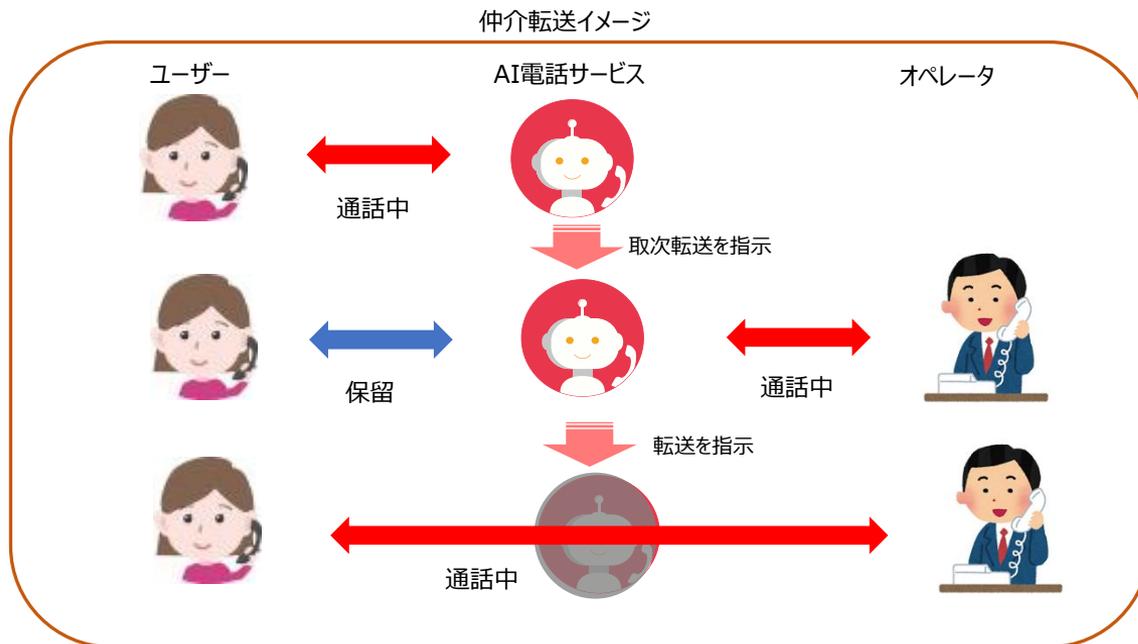
② 転送取次

- エンドユーザーとの通話をオペレーターへ転送する前に、オペレータへ転送の可否を確認した上で、転送を行うことが出来る機能です。代表電話の担当者への取次で、担当者へまず要件、発信者等を伝えた上で取り次ぐ業務等のケースでの利用を想定しています。
- シナリオから取次転送を指示することで、オペレータへ取次、AI電話サービスとオペレータ間での通話が可能となります。この際の対話は規定したシナリオに基づいて行いますので、仲介転送の機能を利用する場合は、仲介転送中の対話シナリオを用意する必要があります。取次先のオペレータが一定時間応答しない場合は、シナリオへ復帰します。
- 仲介転送中のオペレータとの対話内容を判断し、エンドユーザーとの通話をオペレータへ転送するかどうかを判断し、転送を行う場合は、転送を指示することにより、エンドユーザーとオペレータ間で通話が可能となります。このタイミングでAI電話サービスとエンドユーザー間の通話が終了します。転送を実施したくない場合は、転送を行わず、シナリオでの自動対話へ戻すことが出来ます。
- エンドユーザーとオペレータとの通話については、再度オペレータを呼び出して接続する方式（通常転送※3）と、仲介転送の対話から引き続きユーザーの通話に切り替える方式（V字方式）があります。どちらの方式を選択することも出来ますが、ご利用のPBXの機種により、動作が異なる場合があります。
- 仲介転送の機能を利用時は、エンドユーザーとAI電話サービスとの通話とは別の通話を利用するため、取次転送中は、利用中の通話の接続数が1つ加算（架電扱い）され、1通話で2接続利用する形となります（※AI電話サービスでの通話時間は、1通話分として扱います。）。接続数、架電の接続数に空きがない場合は、取次転送を行うことができません。また、取次の対話終了後、V字方式で転送を実施した場合は、エンドユーザーとの通話が終了まで2接続を利用した状態となります。通常転送の場合は、取次の対話が終了した時点で、1接続の状態に戻ります。
- オペレータへの転送先は、外部の指定の電話番号、または、内線番号の指定が可能です。ご契約企業様の運用形態に合わせ、指定頂くことができます。（※3）

（※3） 通常の転送の動作は、①通常転送の動作と同様となります。ただし、転送先は取次先のオペレータの番号と同じになります。

（※4） 転送先電話番号の指定はシナリオから指定します。ただし、転送動作は、事前に内線番号の設定等PBX側で然るべき設定が必要です。

2.5 転送機能

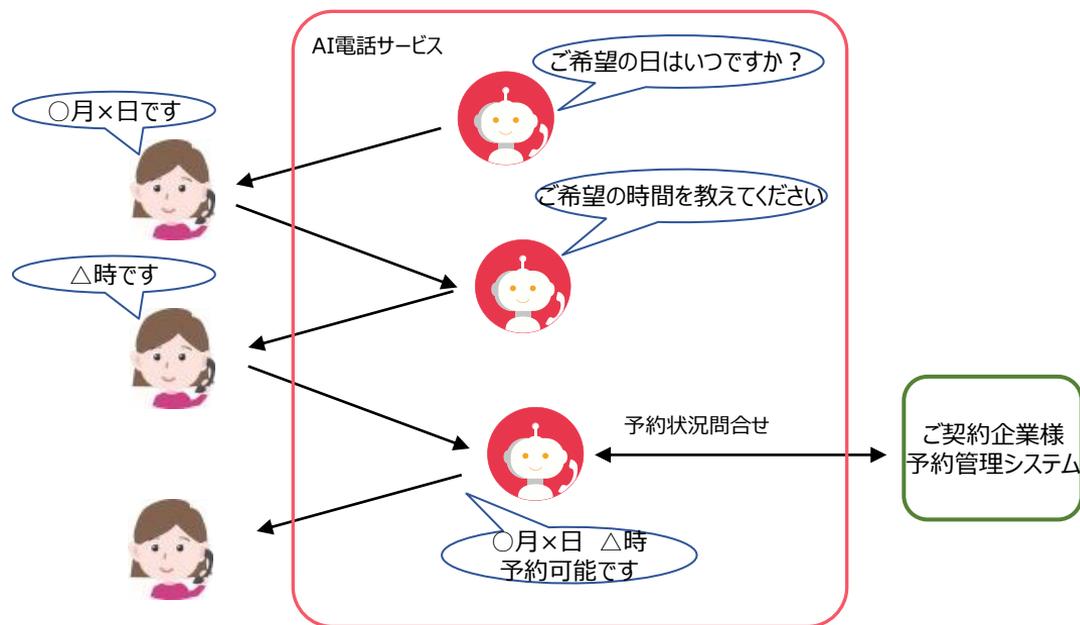


③ AI電話サービスでの自動応対中に、継続不可なエラーを検知した場合

- エンドユーザーとシナリオでの自動応対中に、継続不可なエラーを検知した場合は、エンドユーザーには転送する旨のメッセージを流した上で、規定の番号（サービス申し込み時にお客様より指定頂く番号）へ転送を行い、AI電話サービスでの応対は終了します。

2.6 CRM連携機能

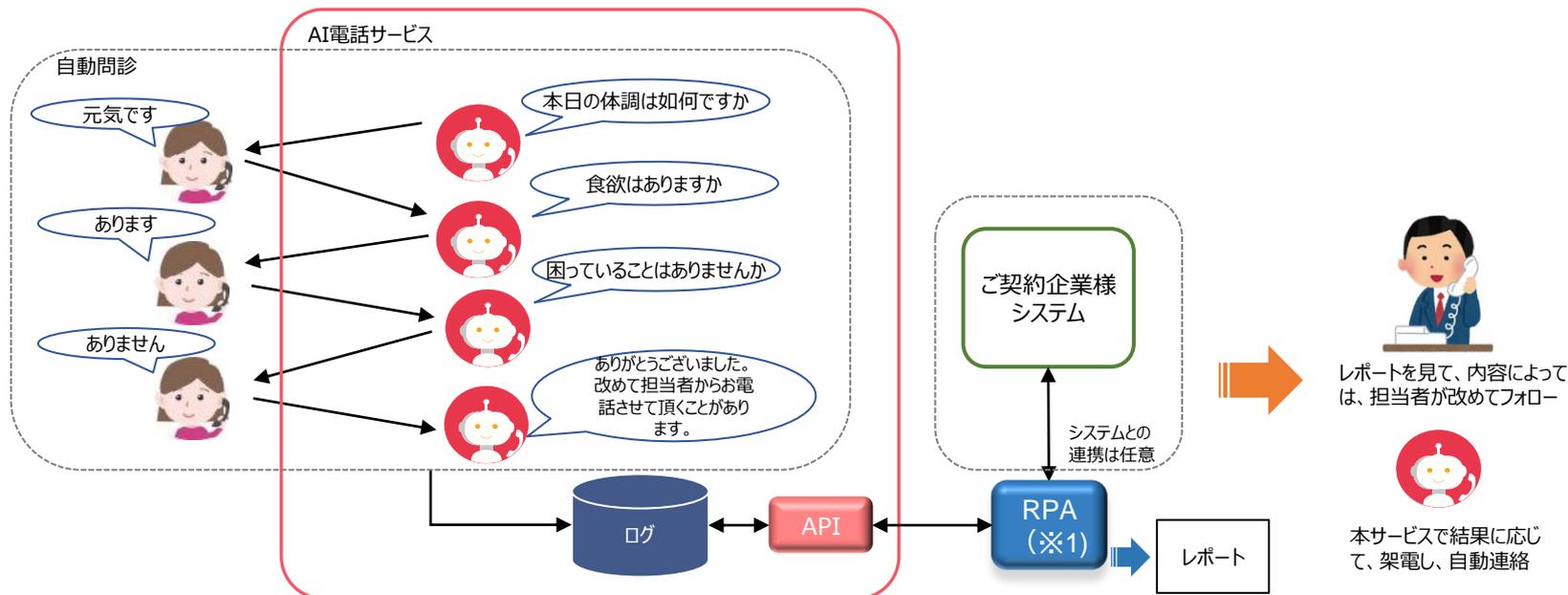
- 取得した発話内容を基に、外部のご契約企業様システムと連携（情報の参照、登録、更新等）し対応する機能です。
- 外部のご契約企業様システムとの連携にあたっては、本システムが規定する接続コネクタの仕様に準拠している必要があります。
- 本動作の実現にあたっては、シナリオ（AIML）の記述が必要となります。また、お客様での対応となります。（※1）
- 音声認識の結果として、ユーザーが発話した内容そのままの内容及び、形態素情報、ヨミの情報が取得できます。
シナリオ（AIML）において、形態素情報などを利用することにより、発話内容に含まれる不要な助詞（“～です”の“です”等）を除去し、必要な単語のみ抽出し、ご契約企業様のシステムへ連携することが可能となります。
※ヨミが必要な場合は、ヨミも利用できますが、ヨミは、ドコモが提供する音声認識エンジンを利用して音声認識する場合に限ります。



(※1)シナリオの作成は、ドコモにてお受けすることも可能です。（別途見積、契約が必要となります。）

2.7 RPA・外部ツール連携機能

- 本サービスで対応内容は、ログ情報として保持しています。RPA、ツール等[※]で対話内容のログ取得を行うことで、対話内容を基にレポートの自動作成や、お客様のシステムとの連携とする機能です。
- シナリオ（AIML）において、お客様の発話内容を認識結果に含まれる形態素情報を利用することにより、ご契約企業様システムとの連携に必要な単語のみを抽出することも可能です。[※]ヨミの情報も取得できるため、ヨミが必要なケースではヨミも利用することができます。
- RPA、ツール等の構築、及び、実行環境は、お客様にてご準備頂く必要があります。
- RPA、ツール等の運用管理（何時にRPA、ツールを実行するか等）もご契約企業様での管理となります。



(※1) RPAの構築は、ドコモにてお受けすることも可能ですが、別途取り扱い窓口にお問合せください。（別途契約、見積が必要となります。）

<https://www.ntt.com/business/services/winactor.html>を参照ください。

RPA以外のツール等も、ご契約者様にてご準備頂く必要があります。ドコモにてお受けすることも可能ですが、別途契約、見積が必要となります。

2.8 既存電話番号の利用

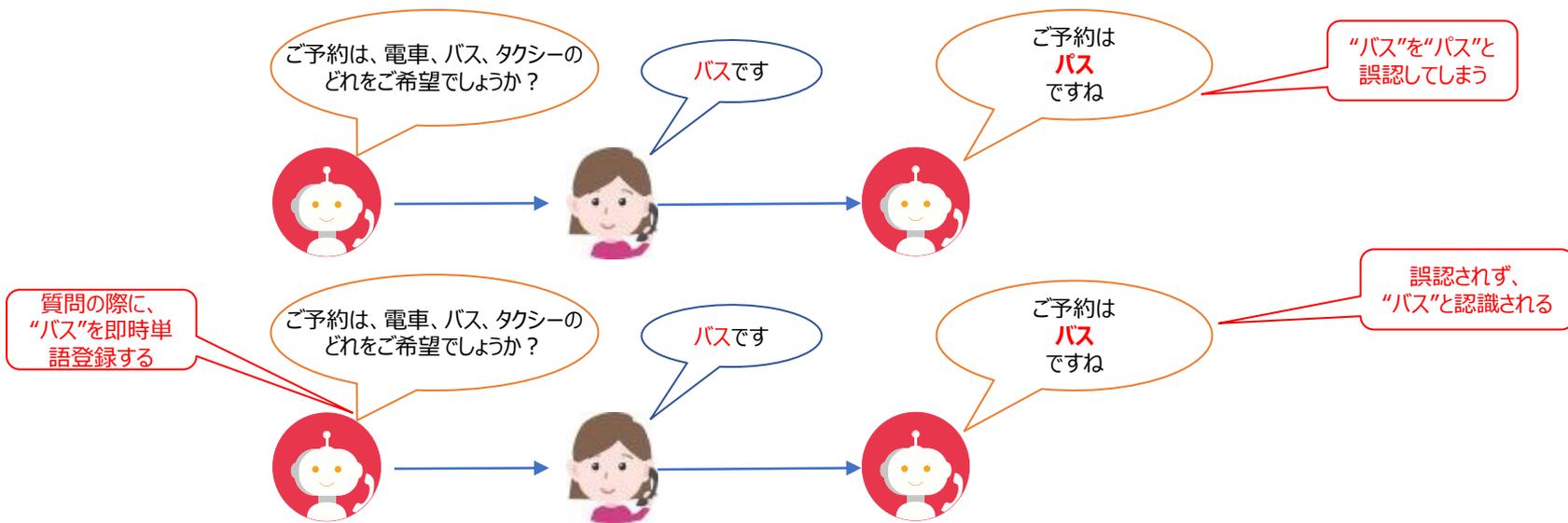
- 既存の電話番号をそのままご利用頂くことが可能ですが、PBX側で設定が必要です。

2.9 対話ログ管理機能

- エンドユーザー様と、AI電話サービスとの対話内容をログとして、保持し、ご契約企業様でログの内容を参照できる機能を設けています。
- ログについては、「3. ログの扱い」の章を参照ください。

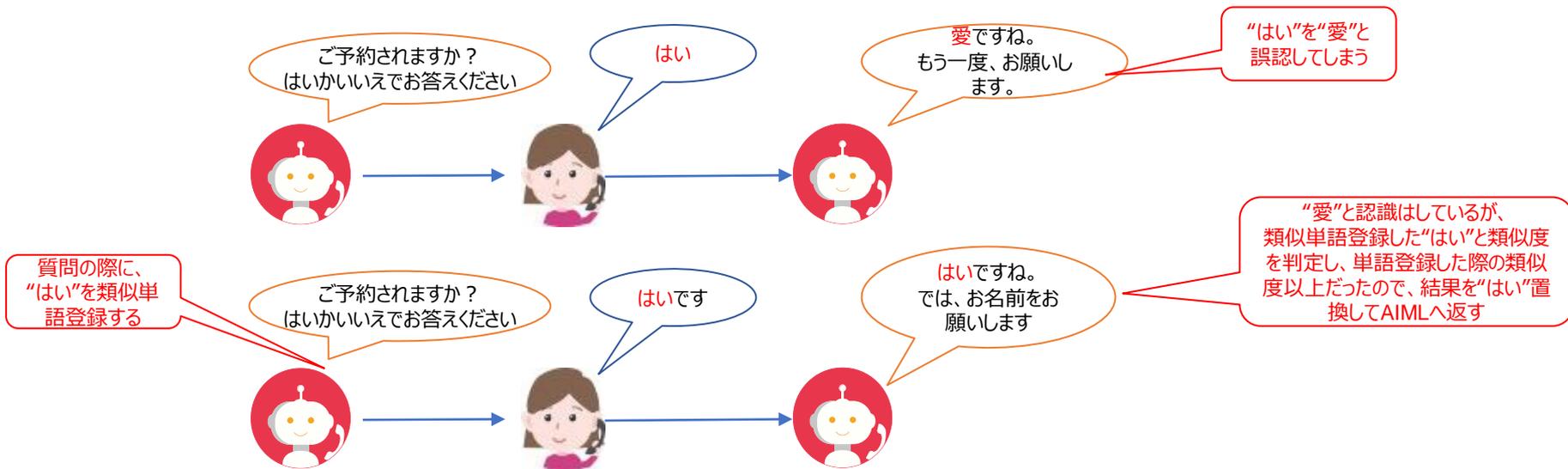
2.10 即時単語登録機能

- ご利用の中でエンドユーザー様の発話された内容で認識しにくい単語があった場合、一時的に音声認識エンジンに単語登録を行い、特定の単語の認識率の向上を補助する機能です。
- 即時単語登録は、シナリオの中で、認識率の向上を図りたい質問の時点で、AIMLより指定します。指定した質問への発話内容に対してのみ有効となります。
- 即時単語登録を行ったとしても100%の認識を保証するものではなく、あくまで向上を補助するための機能となります。
- 基本的な利用方法としては、“はい”か“いいえ”など、ユーザーにいくつかの選択肢の中から回答いただくようなケースで、認識しにくい選択肢の単語を登録します。自由な回答を行うケースでの利用は、誤認識を招く可能性があります。



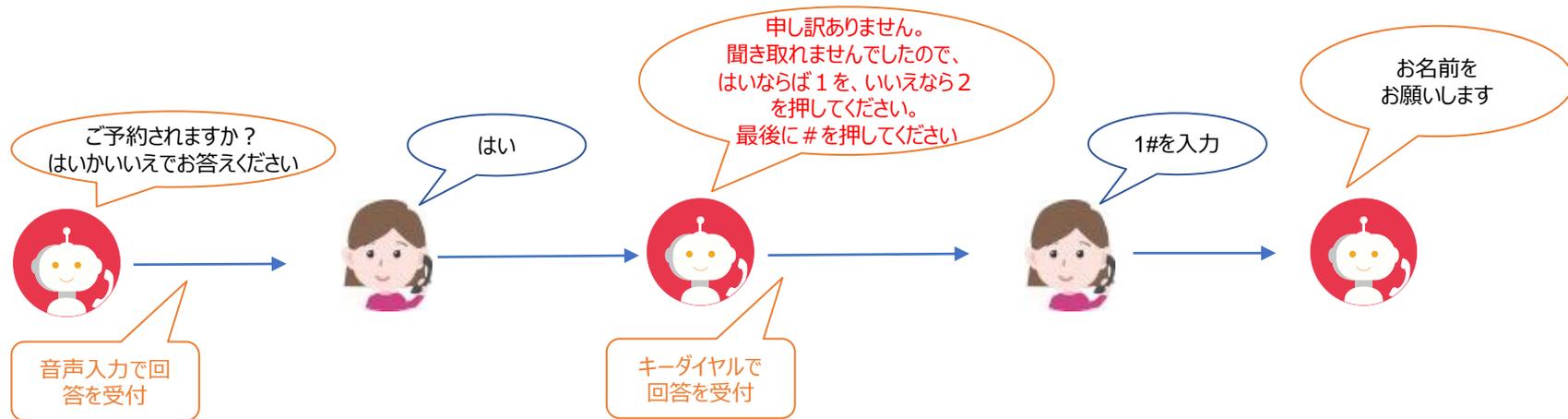
2.11 類似単語登録機能

- ご利用の中でエンドユーザー様の発話された内容において、特定の単語が特定の違う単語にご認識されてしまうケースで、誤認される単語を本来の想定する単語に結果を置換するための機能です。
具体的には、エンドユーザー様の発話の中の単語において、即時単語登録にて登録した単語と類似度を測り、指定の類似度以上であれば、登録した単語に置換した上でユーザー発話の結果として通知する機能です。
- 即時単語登録は、シナリオの中で、誤認される単語の置換を実施したい場合にAIMLより指定します。
指定した質問への発話内容に対してのみ有効となります。
- 類似単語登録を行ったとしても100%の結果の補正を保証するものではなく、あくまで向上を補助するための機能となります。
- 基本的な利用方法としては、対話履歴ログ等を分析いただき、誤認識の確立が高い単語に対して、シナリオより指定を行います。
利用方法によっては、誤認識を招く可能性があります。



2.12 キーダイヤル入力機能

- 音声での回答の代わりに、電話のキーダイヤルを利用して、エンドユーザー様からの回答を受け取る機能です。
- 音声での回答か、キーダイヤルでの回答かは、シナリオ（AIML）から指定することができます。
各質問毎に、音声での回答か、キーダイヤルかの回答を指定できます。
キーダイヤルでの回答時は、音声入力の受付はできません。同じく、音声入力での回答時は、キーダイヤルの利用はできません。
- キーダイヤルの機能は、お客様でご契約いただくPBXの機能を利用します。
キーダイヤルでの入力可能な桁数の制限など、必要に応じてご契約企業様での設定が必要となる場合があります。



2.13 音声認識エンジン切替機能

- AI電話サービスでは、エンドユーザー様の発話内容を認識する音声認識エンジンについてはVRG（ドコモがサービス提供するエンジン ※3）とGoogle(Google Cloud speech to text ※1)を利用することができます。
- エンドユーザー様の発話内容をどちらのエンジンで音声認識させるかは、対話シナリオの中で、対話毎に指定することができます。また、Googleのエンジンを利用する場合、対話シナリオの中で指定することにより、音声認識結果の構文解析した結果を取得することができます。 ※2



- ※1：Googleのエンジンを利用するにあたり、ご契約企業様でGoogleサービスの契約や、AI電話利用にあたって追加の費用はかかりませんが、お申込み時にGoogleエンジンの利用を申告頂く必要があります。Googleのエンジンの利用にあたって、Google社が公開するAPIでの仕様に応じたチューニング要望には対応できません。
- ※2：VRGを利用する場合は、デフォルトで構文情報を取得することができます。VRGとGoogleのエンジン利用時で、取得できる構文情報は異なります。
- ※3：VRGでは、デフォルトの音声認識モデル以外に、名前、住所などの専用モデルを用意しています。シナリオの中で、質問内容に合わせて、利用する音声認識のモデルを変更することができます。

2.14 音声合成機能

- 音声合成マークアップ言語 (SSML) を利用して、AI電話サービスからユーザーへ返答するシステム発話の読み上げスピード等の調整を自由に設定頂けます。シナリオで指定することが出来ます。
- AI電話サービスからユーザーへ返答するシステム発話の内容を読み上げる音声について、PBXをご利用の場合は、AI電話サービスで用意する約50種類の音声から自由に音声を選択し、利用することが可能です。
- 利用する音声については、シナリオ内で指定することができます。※ただし、1シナリオ内で利用できるのは、1つの音声のみとなります。利用可能な音声の種類は、<https://docs.sebastien.ai/documents/agentcraft10/>を参照ください。

3. ログの扱い

3.1 AI電話サービスで扱うログについて

- 本サービスにて蓄積された対話ログはAPIを利用することで、ご契約企業担当者様※1（ならびに、ご契約企業様※2と委託契約のある業者様）が取得することができます。
- APIの利用にあたっては、APIを利用する環境のグローバル（固定）IPを本サービスに登録しておく必要があります。IPアドレスは、本サービスのご契約時に登録を行います。契約変更途中での追加・変更等も可能です。
- 本サービスで取得できる対話ログは以下のとおりです。
 - 対話履歴：
 - ユーザーの発話内容と、発話内容に対する本システムの応答内容をテキストにて保存する。
※シナリオ遷移を特定するための任意のログを設定することができます。（シナリオで設定が必要）
 - ユーザーの発話内容は、本システムで音声認識された内容となります。
本システムからオペレータへ転送後のオペレータとの対話内容はログとして保持されません。
 - 対話結果：
 - 各通話ごとの通話結果を保存する。
※通話開始時刻、終了時刻、自動応対で対話が完結したか、人への転送が発生したか等
 - RPA連携用対話履歴データ
 - 他システムとの連携用に、ユーザー発話から特定の単語をキーワード抽出したデータを保持（シナリオで設定が必要）
- 対話ログが保持される期間は、6ヶ月間となります。
- 本サービスでは、ユーザーが発話した内容を音声データとして保持します※3。音声データは、不具合分析、及び、ドコモのサービスの音声認識精度向上のために利用することがあります。（音声データの取り扱いについては、「3.3 音声データの取り扱いポリシー」を参照ください。）
尚、音声データについて、ご契約企業様への提供は行いません。
※ご契約企業様で音声データが必要な場合は、ご契約企業様にてご対応が必要となります。PBX側で音声データを録音する設定、及び音声データを取得できる仕組みを構築頂く必要があります。
- ドコモAIエージェントAPIにおいても対話ログが保存されます※4。ドコモAIエージェントAPIに蓄積された対話ログは、ご契約企業担当者様がマネジメントサイトを用いて取得することが可能です。

※1：ご契約企業担当者様は、ドコモと契約を結ぶ企業様の担当者を指します。

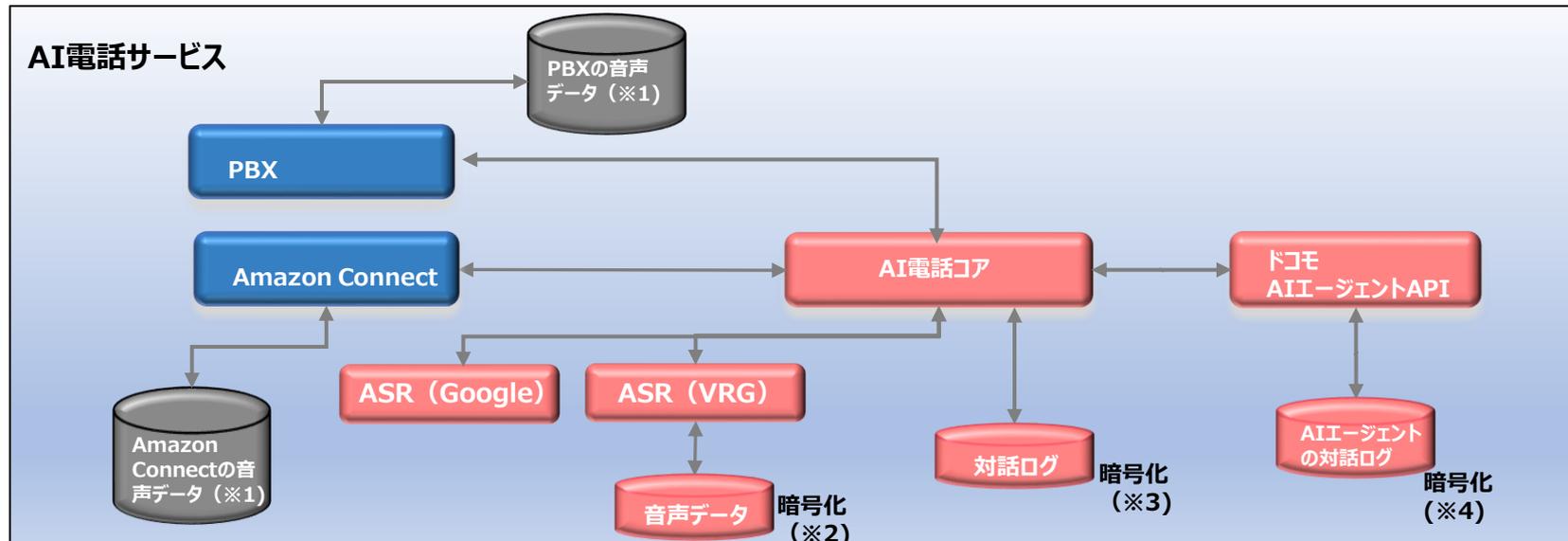
※2：ご契約企業様は、ドコモと契約を結ぶ企業様を指します。

※3：音声エンジンをVRGを利用した発話内容のみが対象となります。

※4：ご契約企業様がシナリオの中でログのタグを設定した場合に限ります

3.2 ログの取り扱いポリシー

- 本サービスで保持する対話ログ・音声データ※2,3,4は、全て暗号化し保持します。PBX側で保持する音声データ、その他ログ（お客様で設定した場合）※1の取り扱いは、ご契約企業様のポリシーでの取り扱い、管理を頂くことが前提となり、本サービスでの管理対象外となります。
- 本サービスでは、個人情報を含む対応を行うこともできます。本サービスで保持するログはすべて暗号化の上、管理します。
- 本サービスで保持する対話ログ・音声データについては、「AI電話サービス 利用規約：第20条 個人情報の取り扱い」に基づき取り扱いを行います。（※AI電話コアのログ等、対話内容を含まないシステムログに関しては除きます。）
- 不具合等の調査で対話ログを確認する必要がある場合は、ご契約企業様より、ログ解析の委託・同意、及び、対話ログを提供を頂いた上で対応致します。



※1：ログを保持するか否か、及び、保存したログの扱いは、お客様のポリシーによる（ログを保持するためには、ご契約企業様での対応が必要です）

3.3 音声データの取り扱いポリシー

本サービスで保持する音声データについては、不具合分析、及び、ドコモのサービスの音声精度向上のために利用することがあります。

- 不具合の分析において、音声データの確認が必要が生じた場合は、ご契約企業様より、音声データの解析の委託・同意を頂いた上で、対応致します。
- ご契約企業様が以下の条件に合意する場合のみ音声データをドコモのサービスの音声認識向上のために利用します。
 - (1) エンドユーザー様からの同意の取得
 - 音声データをAIの認識精度向上のため、NTTドコモへ第三者提供する旨をエンドユーザー様から同意を取得してください。
(取得例 ・対話の冒頭で、上記の内容をガイダンスとして流す。
(エンドユーザー様が同意しない場合はオペレーターに接続する等の代替手段を容易に選択可能な場合に限る)
・ご契約企業様とエンドユーザー様間で締結する契約書等に記載する など)
 - (2) 取り扱う情報
 - センシティブ情報（要配慮個人情報を含むがこれに限らない）を扱う音声データは利用しません。
(上記情報を取り扱うシナリオの全音声データは利用の対象から除外します。)

※ご契約企業様がドコモへ提出する様式において、エンドユーザー様からの同意の取得方法、取り扱う情報種別をご記載ください。

-ただし、以下のケースにおいては、上記のような同意取得は不要となります。

- ①ご契約企業様のエンドユーザー様向けの本格導入の前にご契約企業様にて行う検証での利用である。
- ②本サービスを利用する社内検証メンバーが特定・限定されている。
- ③当該社内検証メンバー向けにご契約企業様から事前に音声データの第三者提供について説明されている。
- ④ご契約企業様から自社の社内検証メンバーに対して検証用シナリオを事前に提供し、当該シナリオに沿った発話のみを行う。

4. 提供条件 (サービスの利用条件)

4.1 問合せ・申込受付

本サービスは、別途定めるサービス提供中断時を除き、サービスをご利用いただけます。

【参照：AI電話サービス 利用規約 第16条「本サービスの提供中断」】

| | | |
|---|------|--|
| 新規申込・ 利用条件の変更・ その他契約に関する 問合せ | 対応時間 | 10:00～17:00 (土日祝日、年末年始を除く) |
| | 問合せ先 | NTTドコモ AI電話サービス 申込受付担当 メールでの問合せ aitel-info-ml@nttdocomo.com |

新規ご契約については、お問合せを頂いた後、弊社担当より、ご案内をいたします。

契約プランへの変更やオプションのお申込みについては、申込書、パラメータシートに記入の上、メールにて受付いたします。

変更の適用にはドコモにて受領確認後、適用可能時期をご連絡致します。

※お申し込みの内容によっては対応までに頂くお時間が変わります。

4.2 故障・障害に関する問い合わせ受付

| | | |
|--|------|---|
| 故障、障害に関する 問い合わせ ご契約企業様のみ 問合せ可 | 対応時間 | 24時間365日 |
| | 問合せ先 | NTTドコモ テクニカルサポートセンター 電話での問合せ ▶ 0120-763-767 メールでの問合せ ▶ aitel-support-ml@nttdocomo.com |

| | |
|--------|--|
| 故障受付 | <ul style="list-style-type: none">● 申込時に指定された連絡先からの対象システムに対する「故障発生の連絡」を電話及びメールにより受け付けます。お問合せには、「お客様ID」が必要となります。● 管理者は、具体的な故障の内容、設備機器の使用状況等の情報を当社に対して提供してください。 |
| 故障切り分け | <ul style="list-style-type: none">● 当社は管理者からの故障連絡を受け付けた場合、故障原因の切り分け及び分析を行います。● 当社が必要と判断した場合、サービス復旧の操作を管理者に依頼するとともに、ハードウェアとアプリケーション故障対応を実施します。また、必要に応じて、ログ情報のご提供等を管理者へ依頼します。● 当該故障が保守対象物品以外のハードウェアまたはソフトウェアに起因するものであると判断した場合には、管理者に通知します。 |

4.3 保守対象外業務

以下の内容は保守対象に含まれません。

- 契約者が、対象システムの使用環境を所定の状態に設定・維持しないことによって発生した故障に対する業務の実施。
- PBX、およびPBXに関連する装置、お客様作業による対話シナリオの設定、動作を起因とする故障に対する業務の実施。
- AI電話サービスと接続するためのNW機器（VPNルータ等）の保守については、サービス保守対象外となるため、別途、構築事業者等との保守契約が必要です。
- 契約者のご操舵を起因とする故障に対する業務の実施。
- 契約者の要望による対象システムの仕様変更。
- 契約者が、当社の承諾なしに行った対象システムの設置場所の変更により発生した故障に対する業務の実施。
- 火災、水害、地震、落雷等天災地変、ハッカー等の第三者及びウイルスソフトウェアによる改竄や破壊行為、その他契約者、当社のいずれの責にも帰することの出来ない事由から生じた故障に対する業務の実施。
- 対象システムの設置・構築場所からの移転・撤去・廃棄。
- 契約者の故意、過失に起因して生じた故障に対する業務の実施。
- 当社が定める以外のセキュリティ機能の向上等のための、各種調整、修正モジュールの適用。
- 前各号の他、契約者の責に帰すべき事由により発生した対象システムの故障に対する業務の実施。

4.4 有償サポート

有償サポートをご契約頂くことで、技術的な問い合わせを行うことができます。
契約の無い場合は、該当するドキュメントサイト等をご案内いたします。

| | |
|---------------------|---|
| 受付時間 | 24時間365日 |
| 受付方法 | Eメール・電話による受付 |
| 対応言語 | 日本語 |
| 対応内容 | ヘルプデスク（仕様や動作に換羽する問合せ/障害対応） |
| 対応時間 | 平日（※1）10:00-17:00（土日祝日年末年始を除く） |
| サポートレベル （一次応答時間） | 標準 受付日を除く3営業日以内（※2）（弊社からの一次応答時刻は10:00-17:00 の間に限る） クリティカル（お客様商用サービスに影響があると弊社が認めた場合） 平日（※1）受付分：翌営業日中までに一次応答 |
| チケット数（月） | 5回 ※チケット数を超える問い合わせについては、追加でのご契約が可能です。 |

※1 平日・営業日は、土日祝日および年末年始を除く日と定義します。なお、年末年始は12月29日～1月4日とします。

※2 対応時間外に頂いたお問合せは、翌営業日に受け付けたものとして取り扱うこととします。契約者からのお問合せに対し、原則として、3営業日以内（質問を受け付けた日を除く）に一次回答を致します。
一次応答は必ずしも問題解決が行われる回答とは限りません。また、問題及び解決方法の発見等には時間を要する場合があります。上記期限内に最終的な回答を示すことをお約束するものではありません。

4.4 有償サポート

■ 有償サポート適用外事項

下記のいずれか一つに該当するときは本契約による有償サポート業務の範囲より除外されるものとします。

- 「AI電話サービス 利用規約」に反した使用をした場合
- 弊社の指定する方法以外の操作に起因する障害
- お客様の設備、環境の不備、異常に起因する障害
- 天災、火災、その他不測の事態に起因する障害
- ご契約企業様の故意または重大な過失に起因する障害
- 弊社がサービスの欠陥を報告し、使用の一時停止を申し入れた後に使用した場合
- 料金未払い等で、弊社からサービスの利用の停止中の問合せ
- PBXおよびPBXに関連する装置、環境に関するのお問合せ及び、PBXおよびPBXに関連する装置、環境に起因する障害
- ご契約企業様作成の対話シナリオに関するお問合せ、及び、ご契約企業様作成の対話シナリオに起因する障害

■ お問合せ事項、障害時切り分け作業のご協力

お問合せ事項の調査、障害原因を特定するために各種ログ等の情報の取得・提供等、ご契約企業様にお願いする場合があります。なお、ご契約企業様側都合により、必要な情報が提供頂けない場合、障害原因特定そのものがない場合があります。

■ サポート対象契約範囲について

ご契約のお客様単位でのお申し込みとなります。ご契約のあるお客様については、ご利用の電話番号の数に関係なく、お問合せが可能です。

4.5 オプション契約について

以下については、オプションにてご契約が可能です。

| | |
|------------|---|
| 追加接続数契約 | <p>プランにない最大接続数の契約についても、基本プラン+追加分の接続数の契約を頂くことで、必要な接続数分のご契約を頂くことが可能です。</p> <p>追加は、1接続単位でお申込み頂けます。</p> |
| 意図解釈エンジン機能 | <p>意図解釈エンジン機能について、オプションで利用のご契約を頂くことが可能です。</p> <p>意図解釈はエンジン機能とは、ユーザ発話からユーザが求めている動作を判定し、その動作に必要な情報の抽出を行う機能です。</p> <p>別途、意図解釈エンジンの初期設定費、月額利用料がかかります。</p> <p>また、お申込み時にそのまま利用できるデフォルトタスクを用意しておりますが、ご契約者様独自のタスクを構築する場合は、初期設定費にタスク作成費が加算されます。</p> <p>デフォルトで利用できるタスクは、以下を参照ください。※予告なく変更される場合があります。</p> <p>https://docs.xaiml.docomo-dialog.com/docs/task-recognition/2-6/task-list/</p> |

4.6 契約者への通知について

申込み書に記載されたアドレスへメールにてご連絡いたします。本通知は、3.1に定める対応時間内に行うものとします。

| | | |
|-----------------------|-----------------------------------|--|
| メンテナンス情報 | 通知内容 | お客様へのサービス影響がある場合のみ通知 ※原則1週間前までに通知 [メンテナンス日時] [サービス影響範囲] [完了報告] |
| 故障情報 | 通知内容 ※復旧最優先のため、事後報告となる場合もございます | [故障発生報告] 故障内容、影響範囲 [対応決定報告] 対応時間 [復旧報告] |
| サービス変更情報 (利用規約の改版) | 通知内容 | [新機能提供開始報告] [サービス提供条件変更報告] |

本サービスの通知とは別に、ドコモAIエージェントAPIの通知も送付される場合があります。

ドコモAIエージェントAPIの通知については、ドコモAIエージェントAPIのサービスガイドラインを参照ください。

4.7 請求・支払いについて

1.課金単位について

利用電話番号毎にご契約のプランに応じたご利用料金が発生します。
毎月1日～月末までの期間で集計されます。
月途中での利用開始/解約の場合でも1か月分の料金が発生します。

2.利用料金について

利用料金について、翌月15日を目途に請求書発行いたします。
初期費用については初回の月額利用料の請求時に請求いたします。
有償サポートについては、サポート開始月分の請求時より、請求致します。

3.支払いについて

ドコモ指定の請求書にて行います。
銀行振込みのみでのご対応となります。（※振込手数料はお客様負担となります。）

4.支払期日について

請求書に記載された期日までに支払いをお願いします。
支払期日は、発行月の月末となります。

5.契約期間について

お客様から解約の申し入れ、解約日をもって契約終了となります。（解約希望月の前月末までにお申し入れください。）
（例：3月15日での解約希望 ⇒2月末までの解約申し込みが必要。また利用料金は3月分までが課金対象となります。）

4.8 AI電話サービスのセキュリティについて

本サービスでのセキュリティ対策（概要）は以下のとおりです。

| | | |
|----------------------|---------------|---|
| サーバー設置箇所の 物理的障害対策 | 設置箇所 | 東京リージョン |
| | 地震・停電対策・入退室管理 | AWSのサービスレベルに準拠 https://aws.amazon.com/jp/compliance/data-center/controls/ |
| システム管理 | 冗長化 | 適用済（Multi-AZ構成） |
| | バックアップ | 非対応 ※AWSの同一リージョン内の Multi AZ間でデータが同期・維持される。 ※ただし、ドコモAIエージェントAPIは、バックアップ対応 |
| | 通信の暗号化 | 外部通信についてはSSL暗号化を適用 |
| | アクセス制御 | IAMによるアクセス制御を適用 IPアドレス、シークレットIDでのアクセス制限 |
| | ウイルス対策・不正アクセス | ホスト型セキュリティソフトウェア（Deep Security）の導入 |
| | 障害監視 | あり |
| | アクセスログの管理 | アクセスログ取得 |

4.9 注意事項

以下の事項についてご理解の上、ご利用ください。

注意事項

- 本サービスの機能を理解して上で、顧客へのサービス提供を行ってください。
- システムのバージョンアップは、サーバーメンテナンス等によりサービス断となる場合があります。
- ドコモへの届出内容が事実と反していることが判明したとき。
- 本規約に基づく義務を履行する見込みがないと認められるとき。
- 支払の停止があったとき、支払不能の状態に陥ったとき、破産手続き開始、民事再生手続き開始、会社更生手続き開始若しくは特別清算開始の申立てがあったとき、手形交換所の取引停止処分を受けたとき、又は仮差押え、保全差押え若しくは差押えを受けたとき。
- 法令若しくは公序良俗に反する行為を行ったとき。
- ドコモ又は第三者に知的財産権その他権利又は利益を侵害したとき。
- ドコモ又は第三者の信用又は名誉を毀損したとき。
- 詐欺、その他の犯罪行為を行ったとき。
- ASP利用サービスを通じてウィルス・プログラムその他の有害プログラム等をサービス利用者その他の第三者に送信したとき。

4.10 制限事項

以下、事項に該当する行為をしてはならず、利用者にさせてはならないものとします。違反があった場合は契約を拒否または解約することがあります。

制限事項

- 本規約の定めに違反があり、当該違反の性質又は状況に照らし、違反事項を是正することが困難なとき。
- 本規約の定めに違反があり、当該違反の性質又は状況に照らし、事後本契約者において違反を是正してもなお本サービス提供することが困難であるとき。
- ドコモへの届出内容が事実と反していることが判明したとき。
- 本規約に基づく義務を履行する見込みがないと認められるとき。
- 支払の停止があったとき、支払不能の状態に陥ったとき、破産手続き開始、民事再生手続き開始、会社更生手続き開始若しくは特別清算開始の申立てがあったとき、手形交換所の取引停止処分を受けたとき、又は仮差押え、保全差押え若しくは差押えを受けたとき。
- 法令若しくは公序良俗に反する行為を行ったとき。
- ドコモ又は第三者に知的財産権その他権利又は利益を侵害したとき。
- ドコモ又は第三者の信用又は名誉を毀損したとき。
- 詐欺、その他の犯罪行為を行ったとき。
- ASP利用サービスを通じてウィルス・プログラムその他の有害プログラム等をサービス利用者その他の第三者に送信したとき。