

# AI電話サービス サービスガイドライン

Amazon Connect版

Ver.1.7.0

株式会社 NTTドコモ

版数	改訂日	改訂履歴
Ver.1.0.0	2020/12/10	制定
Ver.1.1.0	2021/03/08	3項ログの取り扱いの変更
Ver.1.2.0	2021/06/03	2.2 同一契約プランにおける複数の電話番号の取り扱いについて追加 2.4 同一契約プランにおける複数の電話番号の取り扱いについて追加 2.5 誤記修正 3.1 ご契約企業さまでの音声データの扱いに関する記載を変更
Ver.1.3.0	2021/08/20	2.2 同時接続数制限について追記 2.3 同時架電数制限について追記
Ver.1.4.0	2021/12/20	目次の頁の誤記修正 1.1～1.3の項番号を目次に合わせ修正
		2.13 VRGの音声認識モデルについての補足を追記
		3.1 対話履歴ログについて、遷移を判定するためのログについて補足を追記
		4.5 意図解釈エンジン機能を追加

版数	改訂日	改訂履歴
Ver.1.5.0	2022/03/01	1.2 PBX利用のケースについて追記 1.4 PBXについてを追加 2.2 PBX利用の場合の記載を追加 2.3 PBX利用の場合の記載を追加 2.5 転送後の動作を追記 2.5 PBXの記載を追加 2.14 音声合成機能について追加 3.1 PBX利用の場合の記載を追加 3.2 PBX利用の場合の記載を追加 全体：Amazon Connect、PBX利用のケースのラベルを追加
Ver1.6.0	2022/9/30	全般：Amazon Connect版とPBX版でドキュメントを分離 PBXに関する記載を削除。PBXは別冊の旨を追記。 体裁修正。 1.2 サービス提供図：エントリープランの注記を追記 1.4 提供プランの記載を追加 2.1 ドコモAIエージェントAPIの紹介サイトのURLを変更 2.7 Winactorの紹介サイトのURLを変更

# 改訂履歴

版数	改訂日	改訂履歴
Ver.1.6.1	2022/10/25	1.4 SNS連携について追記 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） 2.7 RPA以外のツール利用について追記 2.14 SSMLについて追記 4.5 席数を接続数に表記を修正
Ver.1.6.2	2023/3/31	1.2 ポータル画面の記載を追加 1.3 ポータル画面の記載を追加 1.4 ポータル画面の記載を追加 2.15 ポータル画面の説明を追加 3.2 ポータル画面の記載を追加 4.5 ポータル画面の記載を追加 4.6 ポータル画面の記載を追加 4.8 EDRの記載を追加 ポータル画面の記載を追加
Ver.1.7.0	2023/11/08	4.1 お問い合わせ・申込受付を変更 4.2 故障・障害に関する電話でのお問い合わせ受付先を変更

## 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。

---

# 1. サービス概要

---

# 目次

## 1. サービス概要

---

- 1.1 AI電話サービスとは p.7
- 1.2 AI電話サービスの提供範囲 p.8
- 1.3 Amazon Connect p.10
- 1.4 提供プラン p.11

## 2. 基本機能

---

- 2.1 対話シナリオ機能 p.13
- 2.2 受電対応機能 p.14
- 2.3 架電対応機能 p.15
- 2.4 受電と架電の併用 p.16
- 2.5 転送機能 p.17
- 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
- 2.15 ポータル画面 p.27

## 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.29
- 3.2 ログの取り扱いポリシー p.30
- 3.3 音声データの取り扱いポリシー p.31

## 4. 提供条件（サービスの利用条件）

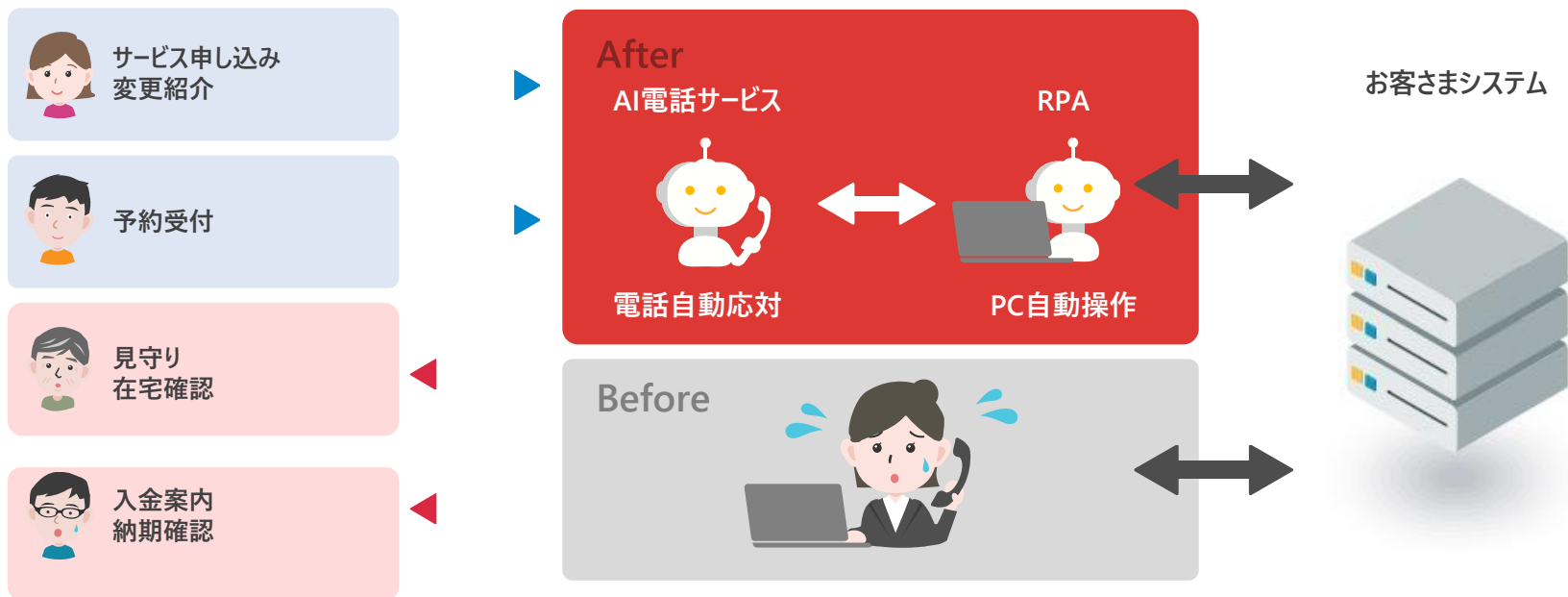
---

- 4.1 お問い合わせ・申込受付 p.33
- 4.2 故障・障害に関するお問い合わせ受付 p.34
- 4.3 保守対象外業務 p.35
- 4.4 有償サポートについて p.36
- 4.5 オプション契約について p.38
- 4.6 契約者への通知について p.39
- 4.7 請求・支払いについて p.40
- 4.8 AI電話サービスのセキュリティについて p.41
- 4.9 注意事項 p.42
- 4.10 制限事項 p.43

# 1.1 AI電話サービスとは

受電、架電に対応した会話自動応対クラウドサービスで、ご契約企業さま※1向けに提供するサービスです。  
電話応対業務と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：ご契約企業さまは、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、お客さま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に制限があります。

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	お客さまでの構築設定変更など	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カ月～	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カ月～(※3)	PBXベンダーによる対応が必要	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

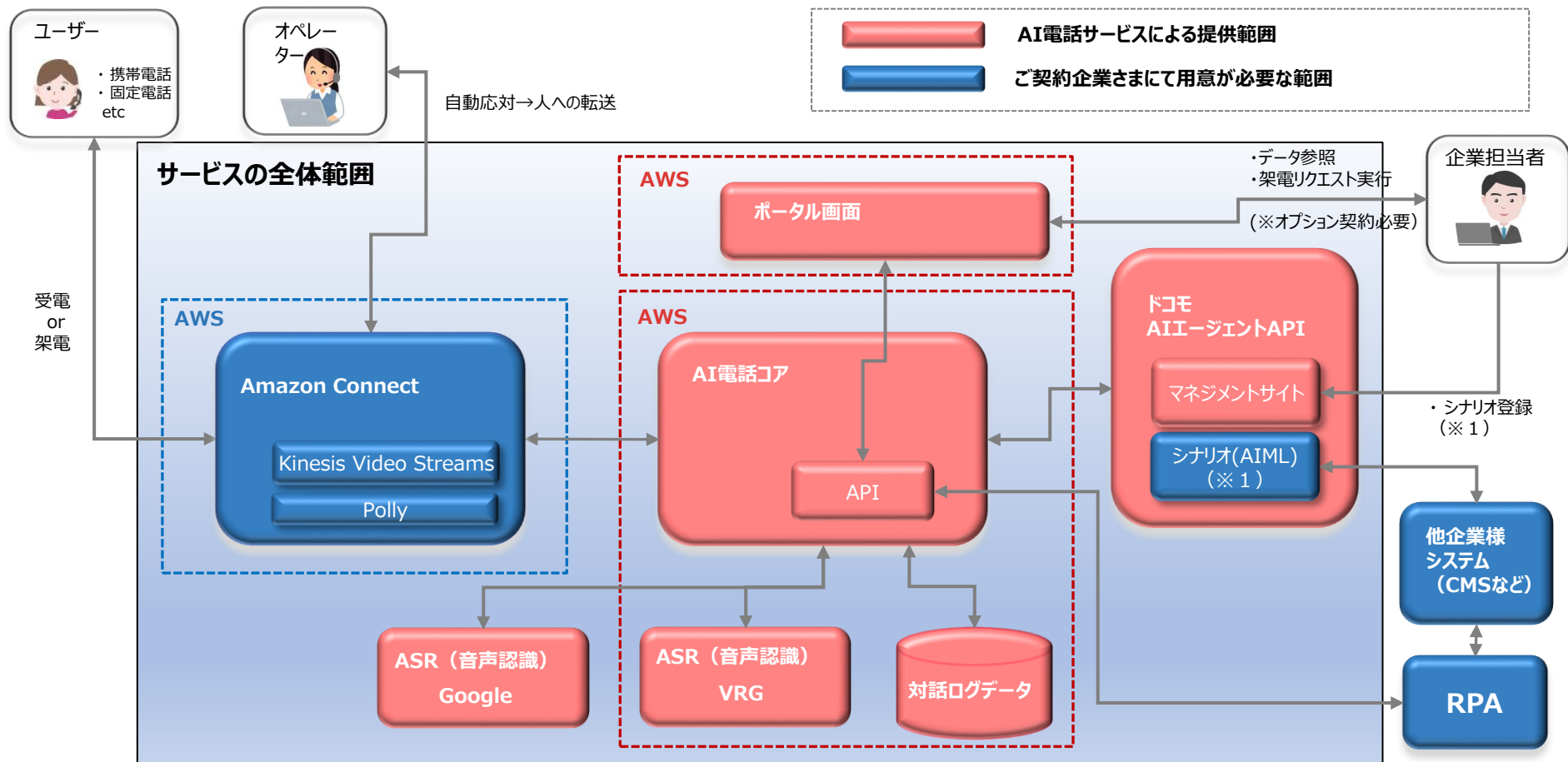
※1：通常音声2種類、ニューラル音声1種類（ニューラル音声の場合は通常音声よりAWSの利用料が追加でかかります）

※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、「①Amazon Connect」を利用する場合について記載しています。  
「② PBX」を利用する場合は、AI電話サービス ガイドライン PBX版を参照してください。

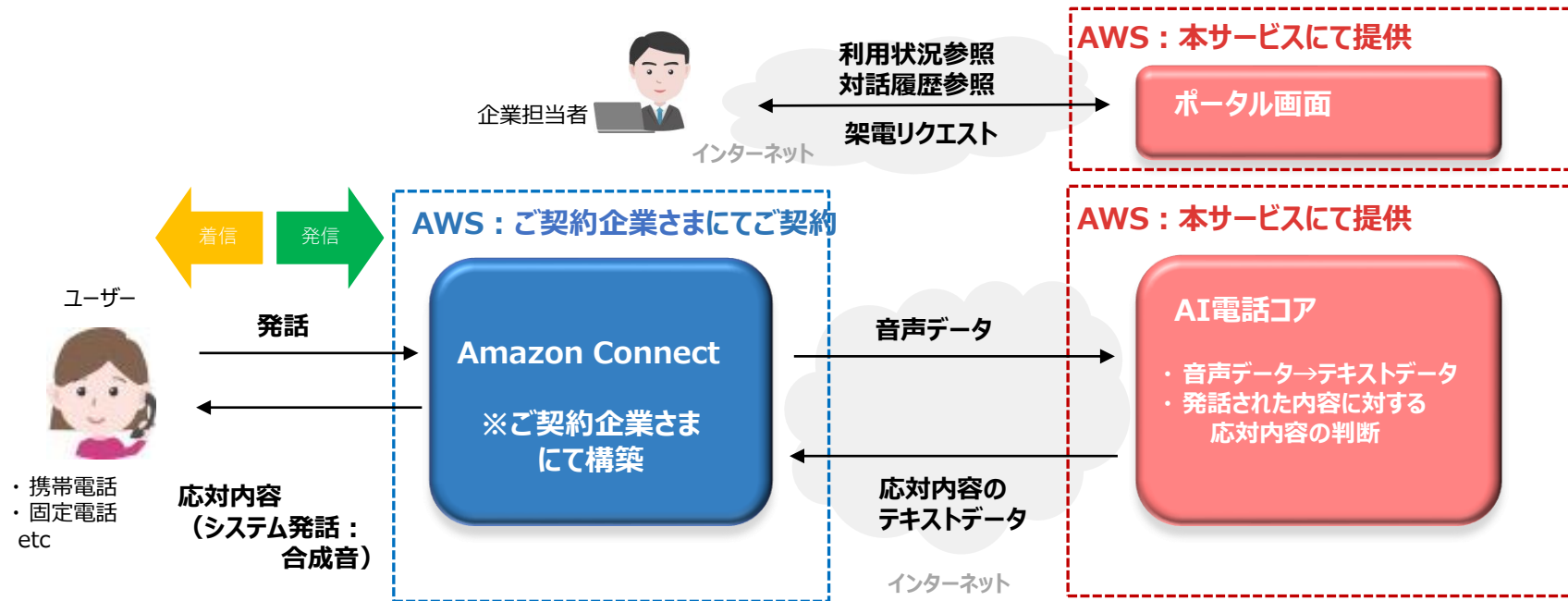
# 1.2 AI電話サービスの提供範囲



(※1) エントリープランをご契約の場合は、AI電話サービスで規定のシナリオを設定します。ご契約者さまでのシナリオの更新はできません。

# 1.3 Amazon Connect

- Amazon Connectを構築するAWSについては、ご契約企業さまにて、ご契約をいただく必要があります。(※2)  
また、Amazon Connect の構築作業はお客さまにてご対応をいただく必要があります。(※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します。



(※1) Amazon Connectは「Amazon.com,inc.」が提供するAWSのサービスの1つで、クラウド上でCTIを構築するためのサービスです。

(※2) AWS、Amazon Connectの構築、維持、運用にかかる費用、および、Amazon Connectで規定される通話にかかる費用は、お客さま負担となります。

(※3) Amazon Connectの構築は、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. 基本機能について

---

## 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
ポータル画面 (オプション)	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。

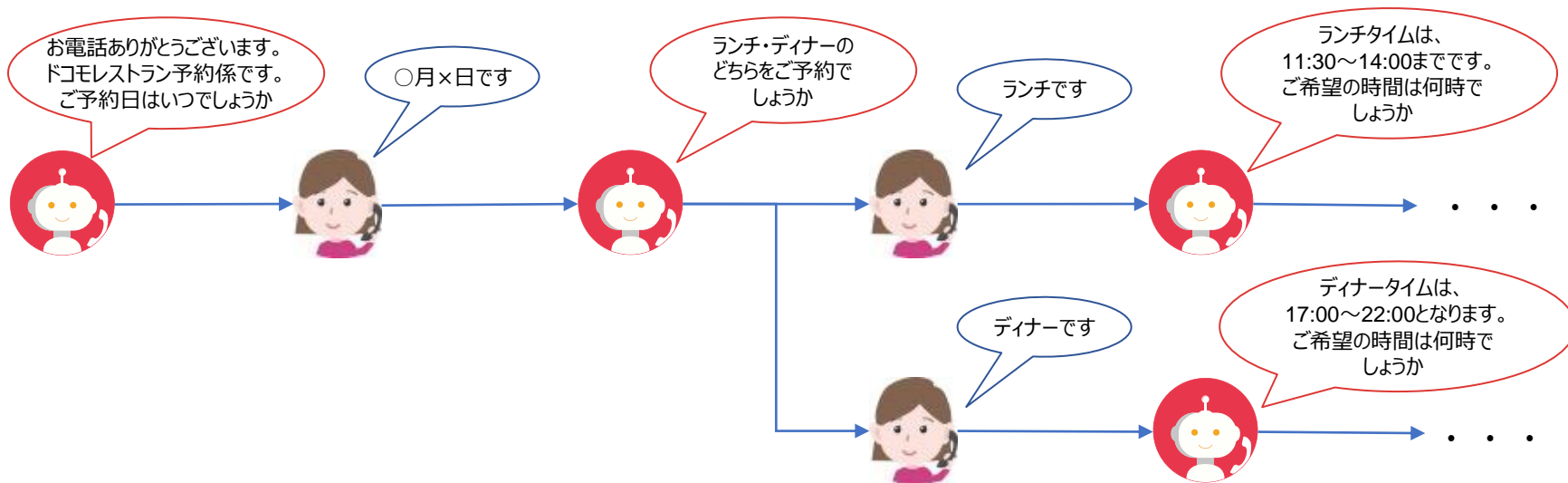
(※3) 最大同時接続数は、その接続数を保証するものではありません。

- ・ 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、および、オプション料などがかります。価格は、価格表、または、営業担当へご確認ください。

## 2.1 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、ご契約企業さまにて作成いただく必要があります。（※2）

### 【対話例】

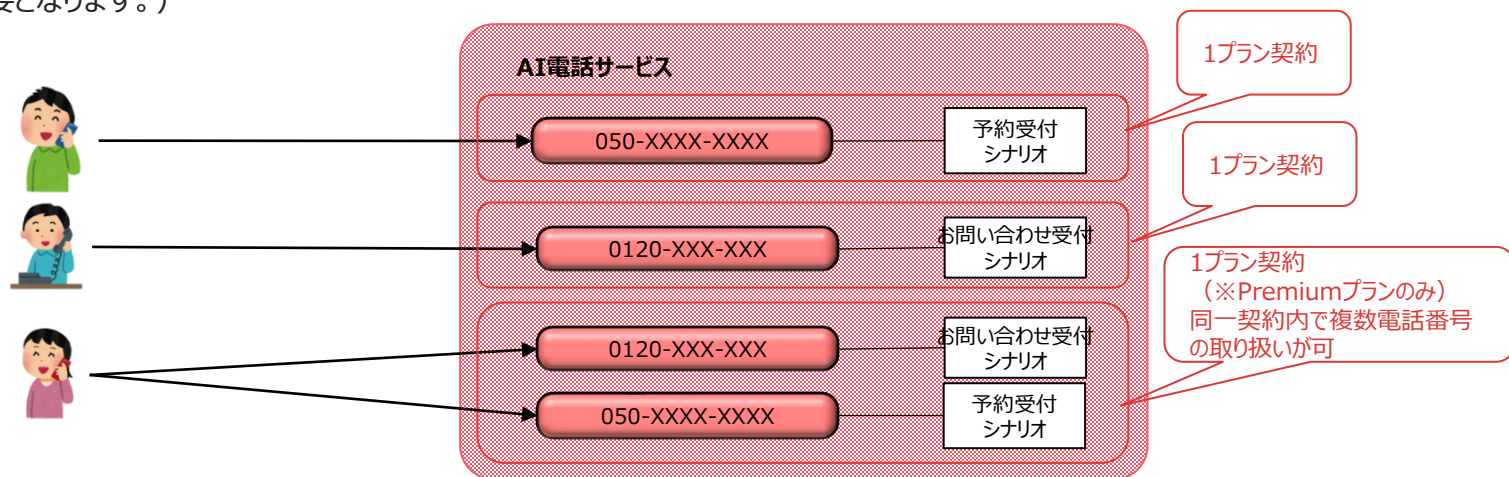


(※1)ドコモAIエージェントAPIの詳細については、[https://www.ntt.com/business/services/ai\\_agent\\_api.html](https://www.ntt.com/business/services/ai_agent_api.html)をご確認ください。

(※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。）

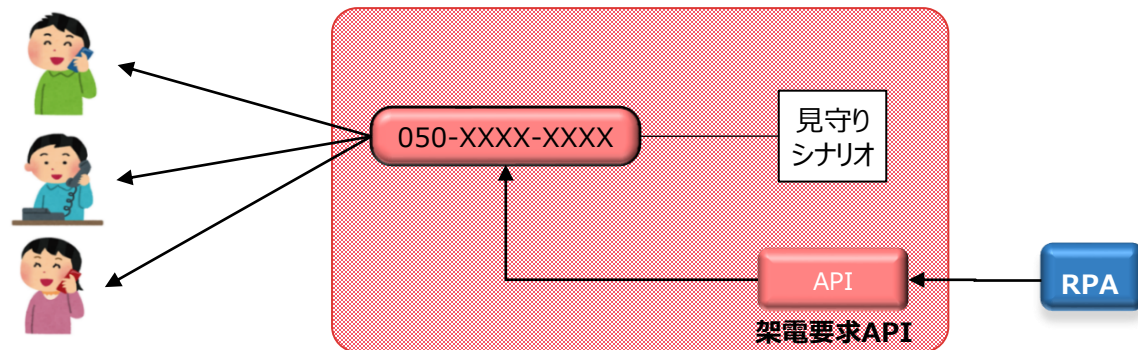
## 2.2 受電対応機能

- エンドユーザーさまからお電話いただき、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さまと対話を行うことができます。同時に通話可能な数は、お申し込みいただ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いただくことで、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いただく場合は、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。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。）
- 携帯電話、固定電話、PHS、公衆電話、IP電話などからのご利用が可能です。
- 電話番号は、050, 0800, 0120, 03（※お客さまの会社登記が東京都の場合のみ）がご利用可能です。  
（※電話番号の発番・管理はお客さまが契約するAmazon Connectの機能かつ仕様であり、お客さまにて電話番号の発行手続きが必要となります。）



## 2.3 架電対応機能

- 本サービスからエンドユーザーさまにお電話し、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、ツールなど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さま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（契約いただくプランの同時接続数まで設定可能）となります。(※3)  
但し、お客さまでご契約の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、固定電話などへの架電が可能です。
- 架電時に通知した電話番号に、エンドユーザーさま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いただくか、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などの対応が必要となります。発信時の通知番号は、Amazon Connectの設定にて指定することができます。



(※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いただく必要があります。

(※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い合わせください。(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以外のツールなども、ご契約者さまにてご準備いただく必要があります。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すべ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。

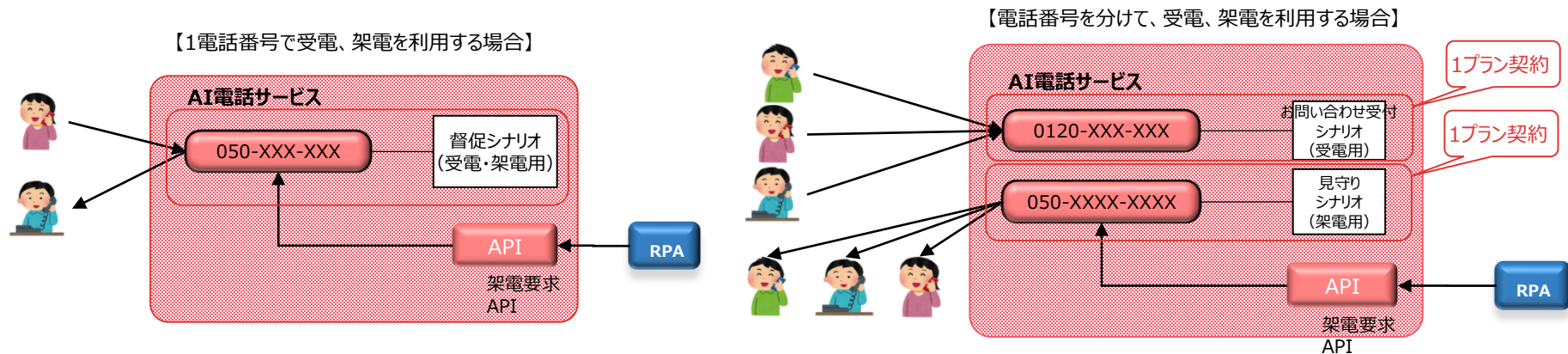
- ① 同一電話番号（1つのご契約）で、受電と架電の対応を行う。

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いただくことで、1つのご契約で受電と架電の業務を構築いただくことができます。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など

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いただく場合は、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

- 規定した自動応対で応対が難しいケースが発生した場合、人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、Amazon Connectに有する機能を利用します。
- 人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。
- 既存のオペレーターセンターなど、指定の電話番号への転送、Amazon Connectに具備されるオペレーターへの転送を可能とし、ご契約企業さまの運用形態に合わせ、指定いただくことができます。
- 指定の電話番号への転送は、1 電番固定となります。また、転送にかかる通話料が別途加算されます。（※1）
- Amazon Connectに具備されるオペレーターへの転送を利用時は、オペレーターの数はお客さまで自由に設定でき、転送にかかる費用はかかりません。通話は、Amazon Connectの機能を利用して行うため、指定のURLに接続し音声対話ができる環境（PC）があれば、特別な設備は必要ありません。
- Amazon Connectのコンタクトフローにて、AI電話コアアプリケーションとの連携に失敗した場合は、転送となるよう設定することができます。（※2）
- 転送後は、AI電話へ対話を戻すことはできません。  
※転送先の応答がない（不在）場合などでも、転送が発生した時点で、AI電話での応対は終了となります。



ユーザーとAI電話サービスでの応対の中で、人での対応が必要なケースが発生した場合、人での応対に切り替え



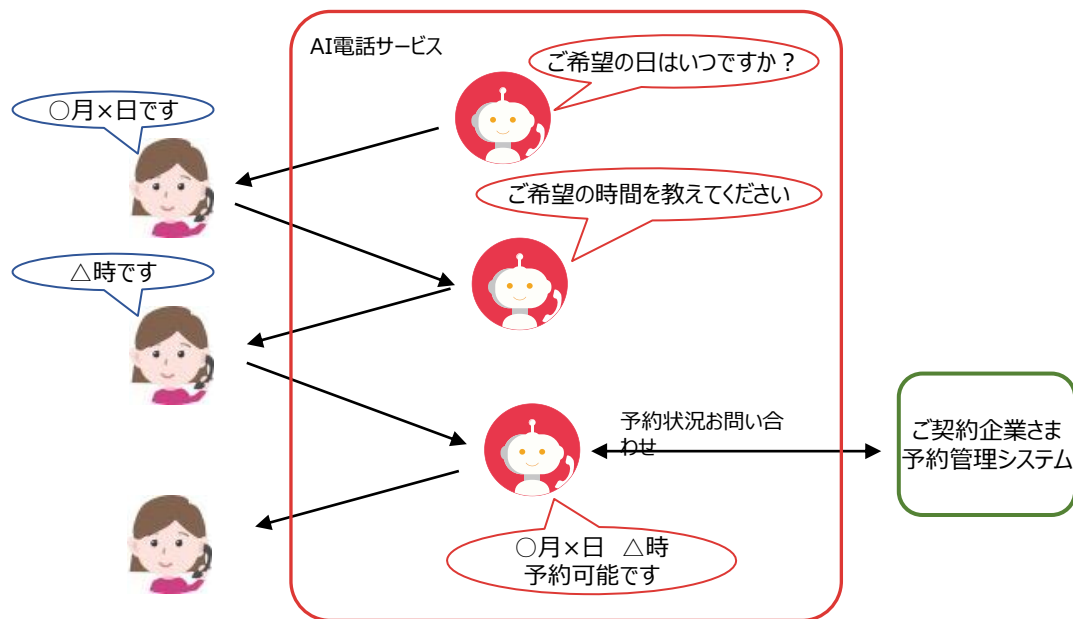
指定の電話番号（固定）へ転送（※1）  
※既存のオペレーターセンターなど

（※1） 転送中の通話料が別途加算され、ご契約企業さまでの負担となります。

（※2） ご契約企業さまが、ご契約のAmazon Connectにて、ご契約企業さまでの設定が必要となります。

## 2.6 CRM連携機能

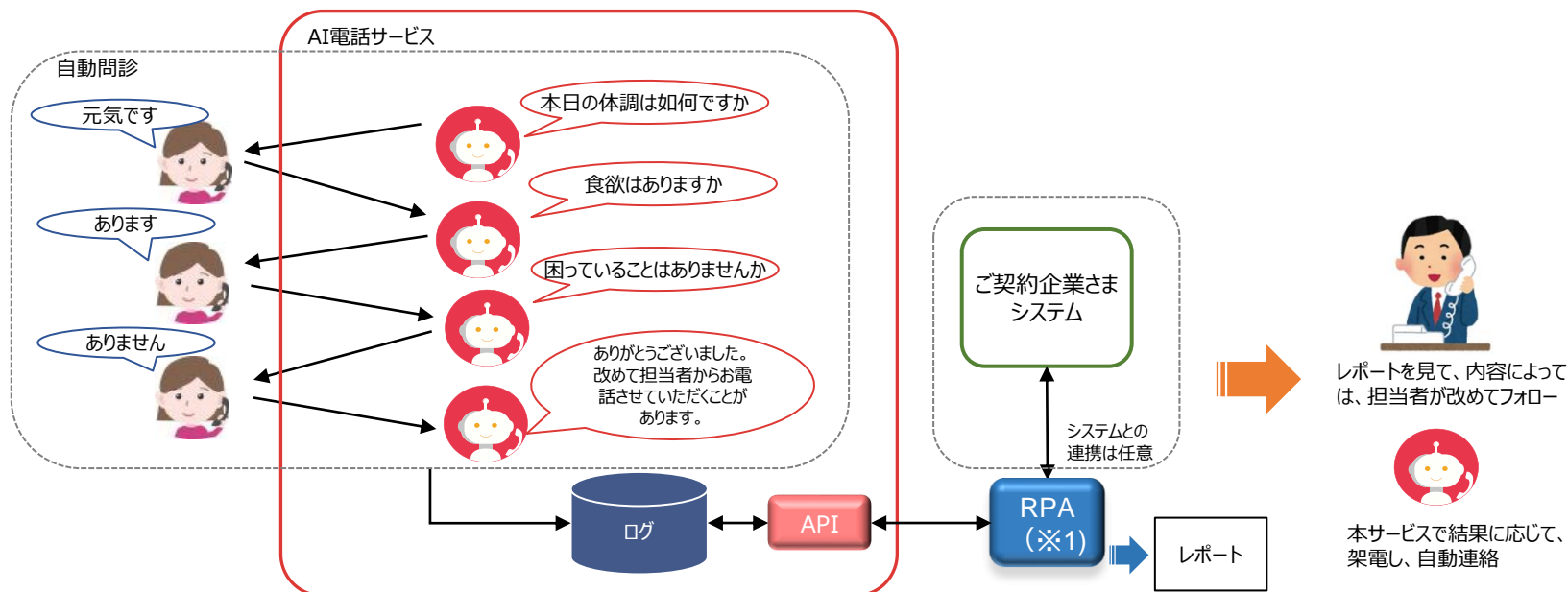
- 取得した発話内容をもとに、外部のご契約企業さまシステムから情報を取得し、応対内容に利用できる機能です。
- 外部のご契約企業さまシステムとの連携にあたっては、本システムが規定する接続コネクタの仕様に準拠している必要があります。
- 本動作の実現にあたっては、シナリオ（AIML）の記述が必要となります。また、お客さまでの対応となります。（※1）
- 音声認識の結果として、ユーザーが発話した内容そのままの内容および、形態素情報、ヨミの情報が取得できます。  
シナリオ（AIML）において、形態素情報などを利用することにより、発話内容に含まれる不要な助詞（“～です”の“です”など）を除去し、必要な単語のみ抽出し、ご契約企業さま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。



(※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、ツールなどで対話内容のログ取得を行うことで、対話内容をもとにレポートの自動作成や、お客さま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、お客さま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、ご契約企業さま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、ツールなどの構築、および、実行環境は、お客さまにてご準備いただく必要があります。
- RPA、ツールなどの運用管理（何時にRPA、ツールを実行するかなど）もご契約企業さまでの管理となります。

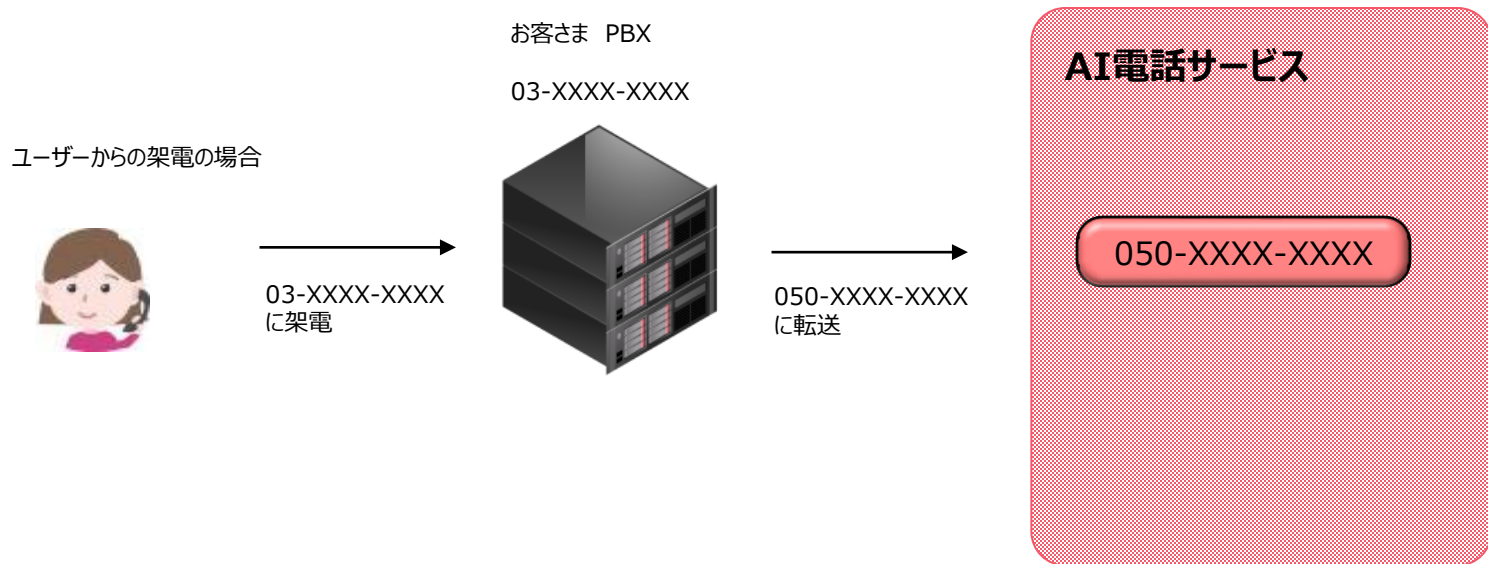


(※1) RPAの構築は、ドコモにてお受けすることも可能ですが、別途取り扱い窓口にお問い合わせください。（別途契約、見積が必要となります。）  
<https://www.ntt.com/business/services/winactor.html>を参照ください。

RPA以外のツールなども、ご契約者さまにてご準備いただく必要があります。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

- 既存の電話番号を利用の場合、本サービスに既存番号をそのまま設定することはできません。
- 本サービスで利用する番号は、本サービスのためにAmazon Connectで発番した番号を利用することが必須となります。
- 既存の電話番号から、本サービスで利用する電話番号に転送いただくことで、既存の電話番号をご利用いただくことが可能です。
- 本サービスへの転送にかかる費用はお客様のご負担となります。
- 転送時の番号表示や不通時の動作などは、お客様がご利用しているPBXなどの仕様により異なります。

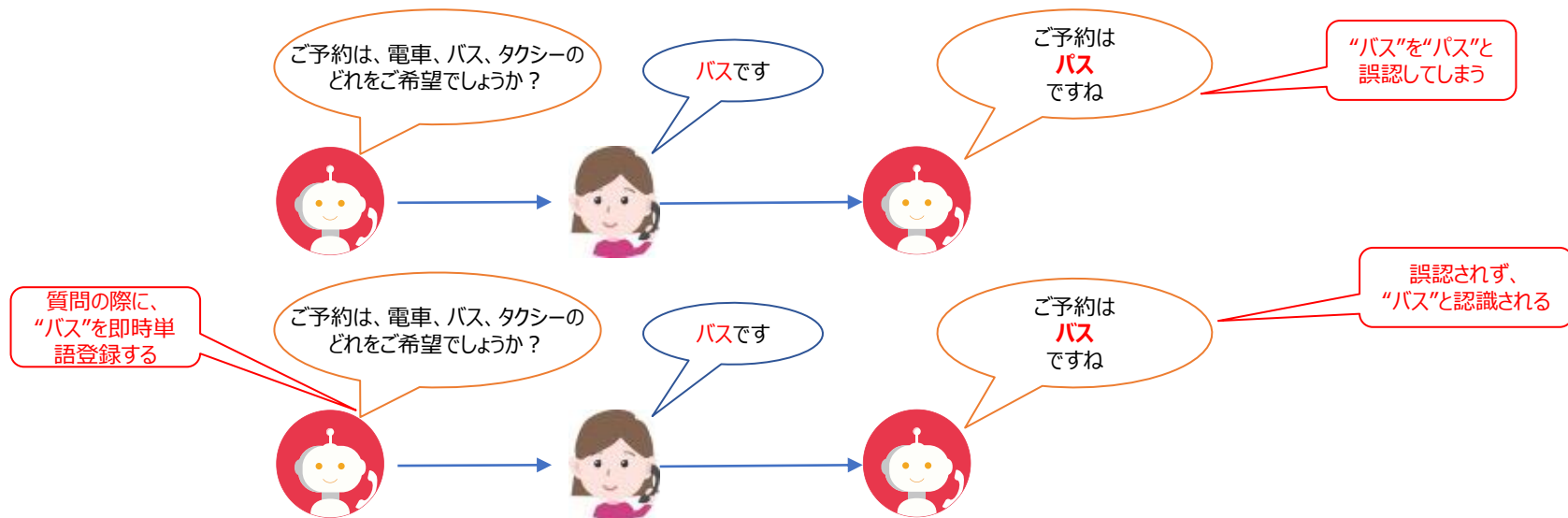


## 2.9 対話ログ管理機能

- エンドユーザーさまと、AI電話サービスとの対話内容をログとして、保持し、ご契約企業さま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。

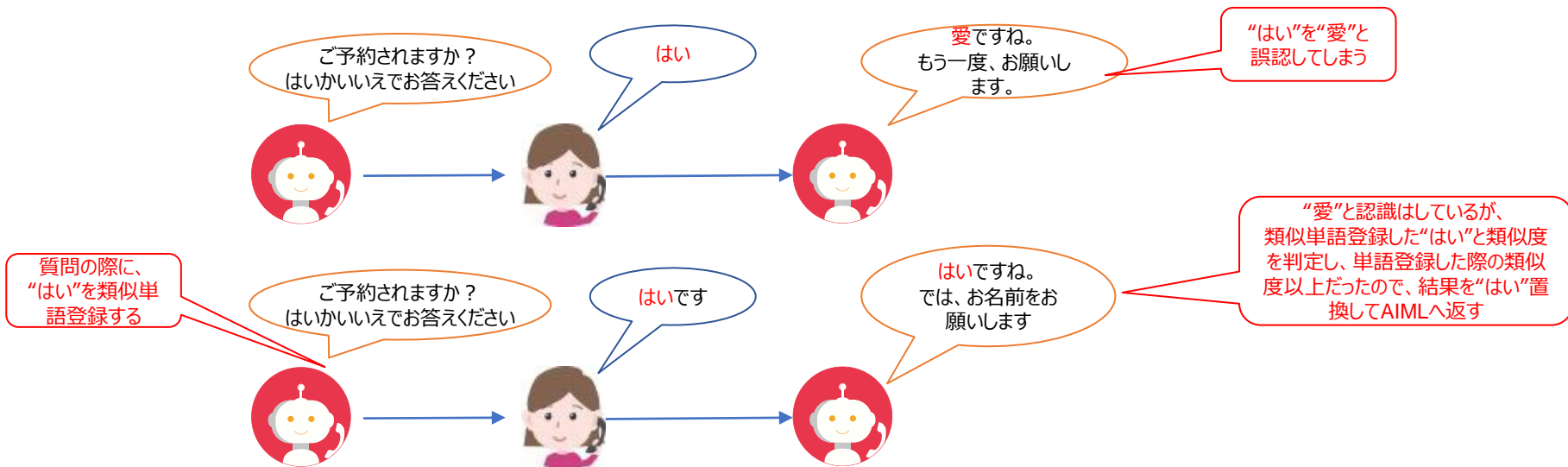
## 2.10 即時単語登録機能

- ご利用の中でエンドユーザーさま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

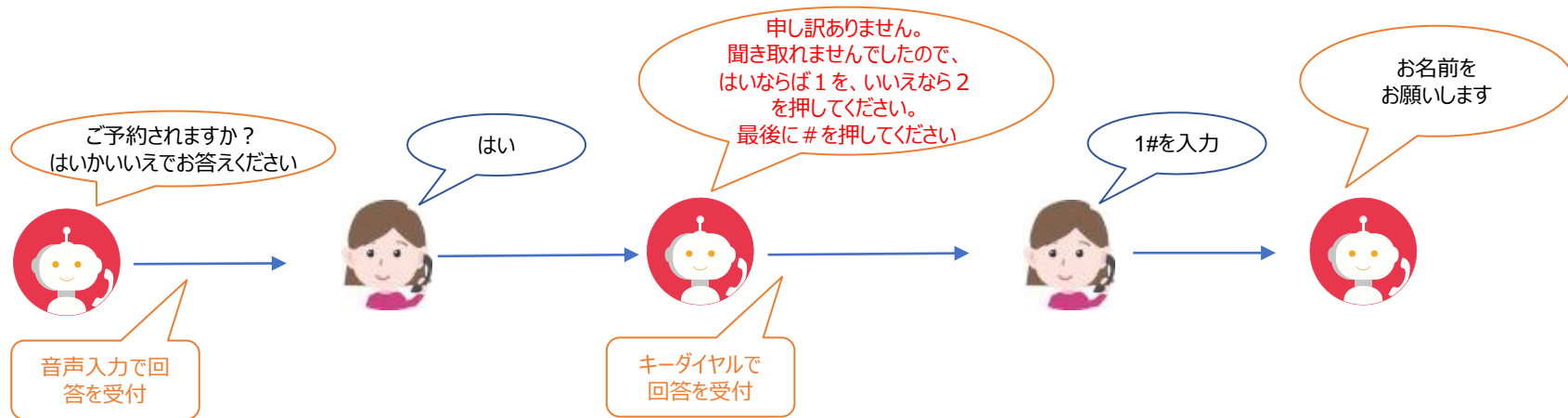
- ご利用の中でエンドユーザーさまの発話された内容において、特定の単語が特定の違う単語にご認識されてしまうケースで、誤認される単語を本来の想定する単語に結果を置換するための機能です。  
具体的には、エンドユーザーさまの発話の中の単語において、即時単語登録にて登録した単語と類似度を測り、指定の類似度以上であれば、登録した単語に置換した上でユーザー発話の結果として通知する機能です。
- 即時単語登録は、シナリオの中で、誤認される単語の置換を実施したい場合にAIMLより指定します。  
指定した質問への発話内容に対してのみ有効となります。
- 類似単語登録を行ったとしても100%の結果の補正を保証するものではなく、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、対話履歴ログなどを分析いただき、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。





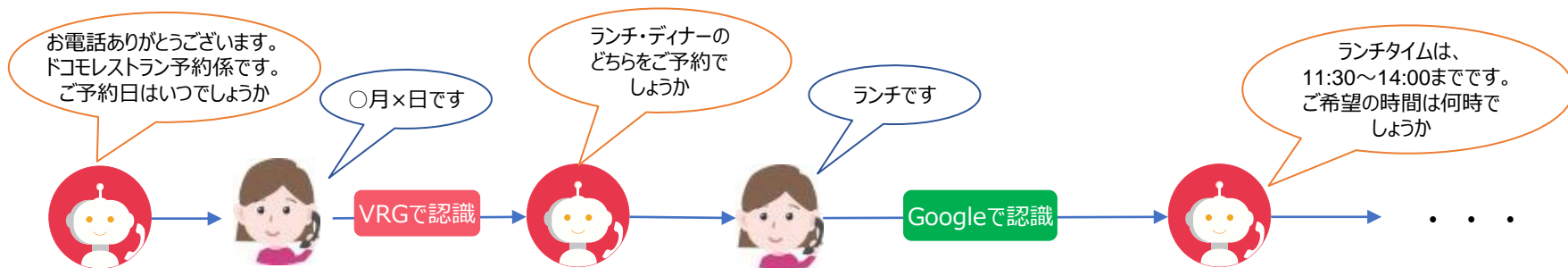
## 2.12 キーダイヤル入力機能

- 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、エンドユーザーさま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、お客さまでご契約いただくAmazon Connect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さまま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、エンドユーザーさま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。
- エンドユーザーさま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、ご契約企業さまで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、お申し込み時にGoogleエンジンの利用を申告いただく必要があります。

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 音声認識エンジン切替機能

- 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などの調整を自由に設定いただけます。シナリオで指定することができます。
- 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は、Amazon Connectの場合は、Amazon Connectで用意されている3種類の音声のみが利用可能であり、お客さまにてAmazon Connect側のコンタクトフローで設定が必要です。

## 2.15 ポータル画面

- ポータル画面を利用することで、以下の機能を利用することができます。
  - 利用状況の参照（通話数、対話完結・転送率などの利用状況、通話分数、など）
  - 対話履歴の参照機能
  - 対話履歴のダウンロード機能
  - 架電リクエストの実行
    - ※架電リクエストにあたり、指定の時間に実行する予約機能は具備しておりません。架電リクエストの予約が必要なユースケースでの利用の場合は、ご契約者さまで別途環境を構築いただく必要があります。
  - 架電結果の参照、ダウンロード機能
  - AI電話サービスの障害、メンテナンス、お知らせ情報の参照
  - 契約内容の参照
- ポータル画面は、無料でご利用いただけますが、オプション契約が必要です。
- ポータル画面の利用にあたり、ご契約様で取得いただいたdアカウント（一般のdアカウント、または、ビジネスdアカウント）が必要となります。
- 1 契約あたりで発行できるユーザーアカウントには制限があります。
- ご契約時に、ポータル画面へのアクセス元のグローバルIPの登録が必要となります。登録済みIPアドレス以外からのご利用はできません。

---

## 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AI電話サービスが提供するAPIを利用することで、ご契約企業担当者様※1（ならびに、ご契約企業さま※2と委託契約のある業者さま）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・変更なども可能です。
- 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します。  
※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ーへ転送後のオペレーターとの対話内容はログとして保存されません。
  - 対話結果：
    - 各通話ごとの通話結果を保存します。  
※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など
  - 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します。（シナリオで設定が必要）
- 対話ログが保持される期間は、6カ月間となります。
- 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、および、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、ご契約企業さまへの提供は行いません。  
ご契約企業さまで音声データが必要な場合は、ユーザー発話、および、本システムの発話内容の音声データを取得することは可能ですが、ご契約企業さまにてご対応が必要となります。
  - ※Amazon Connect側で音声データを保持する設定、および、音声データを取得する処理を実装いただく必要があります。
- 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。

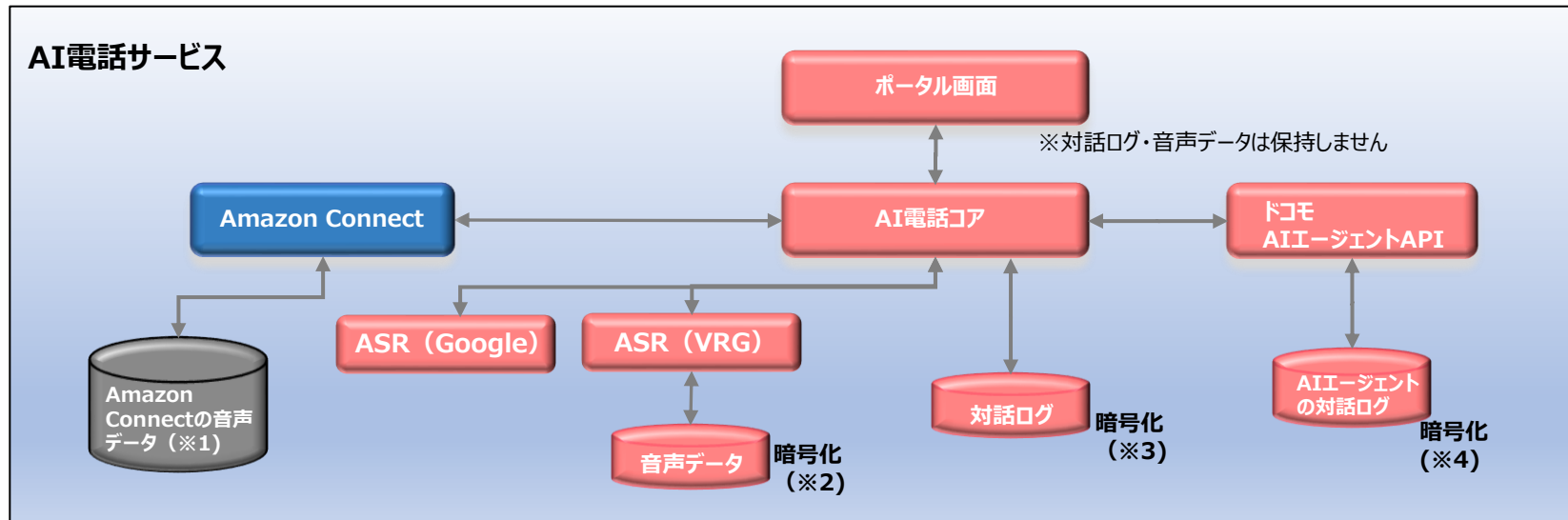
※2：ご契約企業さまは、ドコモと契約を結ぶ企業様を指します。

※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：ご契約企業さまがシナリオの中でログのタグを設定した場合に限りです。

## 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、すべて暗号化し保持します。Amazon Connectで保持する音声ログ（お客さまで設定した場合）※1の取り扱いは、ご契約企業さまのポリシーでの取り扱い、管理をいただ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」にもとづき取り扱いを行います。（※AI電話コアのログなど、対話内容を含まないシステムログに関しては除きます。）
- 不具合などの調査で対話ログを確認する必要がある場合は、ご契約企業さまより、ログ解析の委託・同意、および、対話ログを提供をいただいた上で対応します。



※1：ログを保持するか否か、および、保存したログの扱いは、お客さまのポリシーによる（ログを保持するためには、ご契約企業さま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、および、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、ご契約企業さまより、音声データの解析の委託・同意をいただいた上で、対応します。
- ご契約企業さま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) エンドユーザーさまからの同意の取得
    - 音声データのAI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さま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。  
(エンドユーザーさまが同意しない場合はオペレーターに接続するなどの代替手段を容易に選択可能な場合に限る)  
・ご契約企業さまとエンドユーザーさま間で締結する契約書などに記載する 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。)

※ご契約企業さまがドコモへ提出する様式において、エンドユーザーさま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ご契約企業さまのエンドユーザーさま向けの本格導入の前にご契約企業さま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さま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ご契約企業さま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 お問い合わせ・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」】

<b>新規申込・ 利用条件の変更・ その他契約に関する お問い合わせ</b>	対応時間	10:00～17:00 (土日祝日、年末年始を除く)
	お問い合わせ先	NTTコミュニケーションズ C&A部 AI電話サービス 申込受付担当 <b>メールでのお問い合わせ</b> <a href="mailto:comaitel-ml@ntt.com">comaitel-ml@ntt.com</a>

新規ご契約については、お問い合わせをいただいた後、弊社担当より、ご案内をします。

契約プランへの変更やオプションのお申し込みについては、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します。

※お申し込みの内容によっては対応までにいただくお時間が変わります。

## 4.2 故障・障害に関するお問い合わせ受付

故障、障害に関する お問い合わせ	対応時間	24時間365日
	お問い合わせ先	NTTドコモ テクニカルサポートセンター 電話でのお問い合わせ ▶ <b>0120-807-801</b> メールでのお問い合わせ ▶ <a href="mailto:aitel-support-ml@nttdocomo.com">aitel-support-ml@nttdocomo.com</a>
ご契約企業さまのみ お問い合わせ可		

故障受付	<ul style="list-style-type: none"><li>● お申し込み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」を電話およびメールにより受け付けます。お問い合わせには、「お客さまID」が必要となります。</li><li>● 管理者は、具体的な故障の内容、設備機器の使用状況などの情報を弊社に対して提供してください。</li></ul>
故障切り分け	<ul style="list-style-type: none"><li>● 弊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および分析を行います。</li><li>● 弊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、ログ情報のご提供などを管理者へ依頼します。</li><li>● 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。</li></ul>

## 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。
- お客さま作業によるAmazon Connect、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。
- 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、弊社の承諾なしに行った対象システムの設置場所の変さらにより発生した故障に対する業務の実施。
- 火災、水害、地震、落雷など天災地変、ハッカーなどの第三者およ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、弊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。
- 弊社が定める以外のセキュリティ機能の向上などのための、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いただくことで、技術的なお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などをご案内します。

受付時間	24時間365日
受付方法	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お問い合わせ/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（お客さま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お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 対応時間外にいただいたお問い合わせは、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。契約者からのお問い合わせに対し、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、問題および解決方法の発見など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1つに該当するときに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
- お客さまの設備、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
- ご契約企業さま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
- 料金未払いなどで、弊社からサービスの利用の停止中のお問い合わせ
- Amazon Connectに関するお問い合わせおよび、Amazon Connectに起因する障害
- ご契約企業さま作成の対話シナリオに関するお問い合わせ、および、ご契約企業さま作成の対話シナリオに起因する障害

### ■ お問い合わせ事項、障害時切り分け作業のご協力

お問い合わせ事項の調査、障害原因を特定するために各種ログなどの情報の取得・提供など、ご契約企業さまにお願いする場合があります。なお、ご契約企業さま側都合により、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

ご契約のお客さま単位でのお申し込みとなります。ご契約のあるお客さまについては、ご利用の電話番号の数に関係なく、お問い合わせが可能です。

## 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いただくことで、必要な接続数分のご契約をいただくことが可能です。</p> <p>追加は、1接続単位でお申し込みいただけます。</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いただくことが可能です。</p> <p>意図解釈はエンジン機能とは、ユーザー発話からユーザー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、お申し込み時にそのまま利用できるデフォルトタスクをご用意しておりますが、ご契約者さま独自のタスクを構築する場合は、初期設定費、月額利用料の他、タスク作成費が別途必要となります。</p> <p>意図解釈エンジンの利用については、利用申込み後、環境提供まで最大2カ月程度かかる場合があります。また、独自タスクご利用の場合は、タスクの作成内容に依存するため、提供開始時期については、別途協議となります。</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><a href="https://docs.xaiml.docomo-dialog.com/docs/task-recognition/2-6/task-list/">https://docs.xaiml.docomo-dialog.com/docs/task-recognition/2-6/task-list/</a></p>
ポータル画面	<p>ポータル画面について、オプションで利用のご契約をいただくことが可能です。</p> <p>初期設定費、月額利用料はかかりません。</p> <p>1契約でお申し込みを頂けるID数には制限があります。</p>

## 4.6 契約者への通知について

申込書に記載されたアドレスへメールにてご連絡します。本通知は、3.1に定める対応時間内に行うものとします。  
また、ポータル画面の各情報の通知画面にて通知を行います。（※1）

メンテナンス情報	通知内容	お客さま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。  
(※1) ポータル画面の故障情報についてはメールでのご連絡のみとなります。



## 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カ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 <a href="https://aws.amazon.com/jp/compliance/data-center/controls/">https://aws.amazon.com/jp/compliance/data-center/controls/</a>
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、ポータル画面は、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 EDR（Crowd Strick）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など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、または仮差押え、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。
- ドコモまたは第三者に知的財産権その他権利または利益を侵害したとき。
- ドコモまたは第三者の信用また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イルス・プログラムその他の有害プログラムなど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

- 本規約の定め違反があり、当該違反の性質または状況に照らし、違反事項を是正することが困難なとき。
- 本規約の定め違反があり、当該違反の性質または状況に照らし、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、または仮差押え、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。
- ドコモまたは第三者に知的財産権その他権利または利益を侵害したとき。
- ドコモまたは第三者の信用また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イルス・プログラムその他の有害プログラムなどをサービス利用者その他の第三者に送信したとき。