

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年08月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

別紙

### 1. 本サービスの料金

#### ■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 |            |

- ・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。

- ・[トライアルサービスでチャットボットを選択する場合、オプションメニューの「自動回答抽出機能」を以下の条件で無償にてお試しください（チャットボットのトライアル料金は通常どおりかかります）。下記に記載以外の条件は、「2. オプションメニューの利用条件（新条件）」をご確認ください。](#)

- ドキュメントデータのファイルのお預かりは3ファイルまでとなります。

- 自動回答抽出機能トライアル期間の途中でのドキュメントデータの追加・削除は

別紙

### 1. 本サービスの料金

#### ■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 |            |

- ・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。

- 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

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

できません。

－利用できるドキュメントデータ容量は合計 150MB まで、チャットボット 20,000 セッションまでとなります。

－利用期間は、トライアルサービス（チャットボット）契約期間中のお客さま指定の最大 1 か月となります。

- ・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。
  - －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
- ・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。

・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。

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

別紙

### 1. 本サービスの料金

#### ■レギュラープラン 本格サービス

##### (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）の機能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<br><a href="#">(オペレーターチャット：～30ID)</a> | 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。<br>なお、以下のサービスは提供開始日以降利用できます。 |
| ～ 50,000 セッション/月<br><a href="#">(オペレーターチャット：～50ID)</a> | 250,000 円 (275,000 円) | ・FAQ データ追加アップロード<br>- 月 100 問まで、1 回のみ<br>・雑談/類義語追加・削除   |

別紙

### 1. 本サービスの料金

#### ■レギュラープラン 本格サービス

##### (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。<br>なお、以下のサービスは提供開始日以降利用できます。                    |
| ～ 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) | ・FAQ データ追加アップロード<br>- 月 100 問まで、1 回のみ<br>・雑談/類義語追加・削除<br>- 月 100 個まで、1 回のみ |
| ～ 200,000 セッション/月 | 400,000 円 (440,000 円) |  |

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

| ～2022年07月31日  |                          |  | 2022年08月01日～   |                          |   |  |  |
|---|--------------------------|--|--|--------------------------|---|--|--|
| ～ 100,000 セッション/月<br><a href="#">(オペレーターチャット：70ID)</a>              | 300,000 円 (330,000 円)    | ・ 月 100 個まで、1 回のみ<br>・ 運用レポート<br>- 月 1 回<br>・ 運用管理者向け勉強会<br>- Web 会議、月 1 回 等 | ～ 500,000 セッション/月  | 500,000 円 (550,000 円)    | ・ 運用レポート<br>- 月 1 回<br>・ 運用管理者向け勉強会<br>- Web 会議、月 1 回 等 |  |  |
| ～ 200,000 セッション/月<br><a href="#">(オペレーターチャット：100ID)</a>             | 400,000 円 (440,000 円)    |  | ～ 1,000,000 セッション/月  | 1,000,000 円(1,100,000 円) |   |  |  |
| ～ 500,000 セッション/月<br><a href="#">(オペレーターチャット：200ID)</a>             | 500,000 円 (550,000 円)    |  | ～ 2,000,000 セッション/月  | 2,000,000 円(2,200,000 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 超  | 個別相談                     |   |  |  |
| ～ 2,000,000 セッション/月   | 2,000,000 円(2,200,000 円) |  | ・ 月額料金の日割り計算は行いません。<br>・ 初月無料です。<br>・ 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。<br>・ 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。<br>・ オペレーターチャット（単体）の席数 <a href="#">(ID)</a> は最大 200 までとなります。<br>・ 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。<br>・ 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 |                          |   |  |  |
| 2,000,000 セッション/月 超   | 個別相談                     |  |  |                          |   |  |  |
| ・ 月額料金は、上記の表において、オペレーターチャット（単体）の月間 ID またはセッション数が該当するレンジの料金が適用となります。 |                          |  |  |                          |   |  |  |

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

- ・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機能（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提供可能言語の変更はできません。

- 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。

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

別紙

### 1. 本サービスの料金

#### (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    |
| チャットポ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変更（チャットポ             | ランチャー変更（画像、表示位置）、アバター/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       | 50,000 円(55,000 円)/か所   |

別紙

### 1. 本サービスの料金

#### (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    |
| チャットポ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変更（チャットポ             | ランチャー変更（画像、表示位置）、アバター/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       | 50,000 円(55,000 円)/か所   |

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

| ～2022年07月31日                              |  |                              | 2022年08月01日～                              |  |                              |
|---|--|------------------------------|---|--|------------------------------|
| ット利用時のみ)                                  | 対話回数上限変更、お客様用意の<br>アバター設定 など   |                              | ット利用時のみ)                                  | 話回数上限変更、お客様用意のアバ<br>ター設定 など  |                              |
|   | よくある質問 (direct_call) 追加/<br>変更、複数回答と一問一答の入れ<br>替え、Extra Info 機能の有効化 など | 100,000 円(110,000 円)/か<br>所  |   | よくある質問 (direct_call) 追加/<br>変更、複数回答と一問一答の入れ替<br>え、Extra Info 機能の有効化 など | 100,000 円(110,000 円)/か<br>所  |
| エンドユーザー画<br>面の<br>変更(検索ボックス<br>利用時のみ)     | よくある質問の追加/削除/最大件<br>数の変更、プッシュコンテンツの<br>追加/削除/最大件数の変更 など                | 50,000 円(55,000 円)/か所        | エンドユーザー画<br>面の<br>変更(検索ボックス<br>利用時のみ)     | よくある質問の追加/削除/最大件<br>数の変更、プッシュコンテンツの追<br>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<br>シナリオ変更 (チ<br>ャットボット利用<br>時のみ) | 1～3 階層、FAQ100 個まで  | 200,000 円 (220,000 円) /<br>回 | チャットボットの<br>シナリオ変更 (チ<br>ャットボット利用<br>時のみ) | 1～3 階層、FAQ100 個まで  | 200,000 円 (220,000 円) /<br>回 |
|   | 4 階層以上、1 層または FAQ100 個<br>超えるごとに                                       | 200,000 円 (220,000 円) /<br>回 |   | 4 階層以上、1 層または FAQ100 個<br>超えるごとに                                       | 200,000 円 (220,000 円) /<br>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 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<br>グ                            | 1URL あたり   | 50,000 円 (55,000 円)          | Web クローリング                                | 1URL あたり   | 50,000 円 (55,000 円)          |
| FAQ データ追加<br>アップロード                       | FAQ 100 個まで  | 50,000 円 (55,000 円) /回       | FAQ データ追加ア<br>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) /<br>回 |   | FAQ 101～200 個まで  | 100,000 円 (110,000 円) /<br>回 |
|   | FAQ 201～300 個まで  | 150,000 円 (165,000 円) /<br>回 |   | FAQ 201～300 個まで  | 150,000 円 (165,000 円) /<br>回 |

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

|                     | 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 |
|                     |                          | FAQ 追加・削除                    | 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    |                            |
| 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    |                            |



## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

|  | 201～300 個  | 150,000 円 (165,000 円) / 回          |  |                             | 回                                  |
|--|------------|------------------------------------|--|-----------------------------|------------------------------------|
|  | 以降、100 個単位 | 50,000 円 (55,000 円) ずつ加算/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)                     | 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 | オペレーターチャット機能(チャットボット利用時)                     | 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 |
| ※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。 |            |                                    | ※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。 |                             |                                    |
|  | 初期費用       | 50,000 円(55,000 円)                 |  | 機能<br>削<br>除<br>工<br>事<br>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   |
| Teams アダプター機能(チャットボット利用時のみ)                  | 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)                         |                             |                                    |
|  | 初期費用       | 50,000 円(55,000 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                               |
|  | 月額費用       | 0～5,000 セッション/月                    | 25,000 円(27,500 円)                           |                             | 0～5,000 セッション/月                    |
|  |            | 5,001～10,000 セッション/月               | 50,000 円(55,000 円)                           |                             | 5,001～10,000 セッション/月               |

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

|                             |                        | 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)  |
| マルチリンガル機能<br>(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) /回  |
| 自動回答抽出機能<br>(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                                   | 78,000 円(85,800 円)ずつ加算  |
| マルチリンガル機能<br>(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) /回<br>200,000 円 (220,000 円) /回                              |
| マルチリンガル機能<br>(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                   | 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)                       |   |
|                             |                        | <b>機能削除工事費</b>                                 | <b><u>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</u></b><br><b>200,000 円 (220,000 円)</b> |

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

|        |             | 容量 150MB 単位またはチャットボット 20,000 セッション単位            | 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)                        |                           |
|        |             | 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)     |
|        |             | 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)     |
|        |             | 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)        |
|        |             | 自動回答抽出機能（チャットボット利用時のみ）                          | 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) |

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

|        |             |                           |
|--------|-------------|---------------------------|
| 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)     |

|        |             |                           |
|--------|-------------|---------------------------|
| FAQ 成型 | 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) |
|        | 100 件まで     | 450,000 円 (495,000 円)     |
| FAQ 成型 | 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)     |

# COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

別紙

## 2. オプションメニューの利用条件

### (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す。チャットボットを解約する際にはオペレーターチャット機能（オプション）の終了も同時期になります。

・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。

・席数は最大 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

別紙

## 2. オプションメニューの利用条件

### (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す。

・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

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

(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 10 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

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」

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

(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 **10** 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、

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

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

(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

- 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



## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

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。
- ・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 **10** 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

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。
- ・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。

## COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年8月1日時点

～2022年07月31日

2022年08月01日～

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。

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。

### 附則（2022年7月21日 1サビ5G 第1サビ5G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