

# docomo business ANCAR サービス利用規約 別冊(Voice)

## 第1章 総則

(本規約の目的)

第1条 docomo business ANCAR サービス利用規約共通編(以下「共通編」といいます。)の第1条(本規約の目的)第1項に規定する別冊として、当社はこの別冊(当社のサービスサイト(<https://www.ntt.com/about-us/disclosure/tariff/yakkan.html>))に掲載するドキュメント等に定める内容を含みます。)を定め、共通編に加えてこの別冊(以下、合わせて「本規約」といいます。)により、別紙に定める docomo business ANCAR Voice サービス(以下「docomo business ANCAR Voice サービス」といいます。)を提供します。

## 第2章 契約

(docomo business ANCAR Voice サービスの契約申込みの承諾)

第2条 当社は共通編第7条(利用申込)の申込み(契約内容の変更を含みます。以下、本条において同じとします。)があった場合、受け付けた順序に従って承諾します。

2 当社は、前項の規定にかかわらず、共通編第8条(docomo business ANCAR サービスの契約申込みの承諾)に規定する場合、又は次の各号のいずれかに該当する場合は、その docomo business ANCAR Voice サービス契約の申込みを承諾しないことがあります。

- (1) 当社が提供するフリーダイヤル又はナビダイヤル(当社が別に定める電話サービスを含みます。)を用いて docomo business ANCAR Voice サービスに接続する場合において、当該電話サービスの契約者と docomo business ANCAR Voice サービスの契約申込者とが同一の者でないとき
- (2) 前各号に定めるほか、docomo business ANCAR Voice サービスの提供又は保守運用に支障があると当社が判断したとき

(最低利用期間)

第3条 docomo business ANCAR Voice サービスには、共通編第9条(最低利用期間)に規定する最低利用期間はありませぬ。

## 第3章 料金等

(料金の支払義務)

第4条 共通編料金表通則の規定にかかわらず、docomo business ANCAR Voice サービスの料金の計算方法及び支払対象期間については、本条及び別紙に定めるところによります。

- (1) 月額固定料金については、その契約に基づいて当社が docomo business ANCAR Voice サービスの提供を開始した日から本契約の解除があった日までの期間
  - (2) 日割計算の対象となる料金については、その契約に基づいて当社が docomo business ANCAR Voice サービスの提供を開始した日から本契約の解除があった日までの期間
  - (3) 通話回数、SMS 送信回数、ID 数その他の本サービスの利用状況に応じて発生する料金については、その契約に基づいて当社が docomo business ANCAR Voice サービスの提供を開始した日から本契約の解除があった日までの当該利用状況に応じた期間
- 2 前項の期間において、docomo business ANCAR Voice サービスを利用することができない状態が生じたときの料金の支払いは、次によります。
- (1) 利用停止又は利用中止があったときは、契約者はその期間中の料金の支払いを要します。
  - (2) 前号の規定によるほか、契約者の責めによらない理由により docomo business ANCAR Voice サービスを全く利用できない状態が生じた場合の取扱い、共通編第28条(責任の制限)及び別紙に定めるところによります。
- 3 当社は、支払いを要しないこととされた料金が既に支払われているときは、その料金を返還します。

## 第4章 データの取扱い

(データの利用)

第5条 当社は共通編第25条(データの利用)に定める情報及び目的に加え、以下に定める情報を以下の目的の範囲内で利用することがあります。

- (1) 利用する情報: 契約者が設定又は登録した応答シナリオその他本サービスの設定情報、発着信に関する情報、通話音声、契約者又は発信者その他の第三者が入力した情報、本サービスの利用により生成された応答内容、応答履歴その他のログ

データ(以下、これらを総称して「サービスログ」といいます。)

- (2) 利用する目的: docomo business ANCAR Voice サービスの維持運営、使用状況の計測及び分析、障害又は不具合時の調査及び対応、管理画面への履歴表示、レポート作成、応答品質の改善、精度検証、機能向上及びこれらに付随する研究開発

(データに関する取扱い)

第6条 契約者は次のことに同意していただきます。

- (1) 契約者が設定又は登録した情報、発信者その他の第三者が入力した情報、通話音声その他 docomo business ANCAR Voice サービスの提供に必要なデータは、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その他の設備に転送又は保存されることがあります。
- (2) 契約者が docomo business ANCAR Voice サービスの利用のために設定、登録又は送信する音声、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、登録又は送信しなければなりません。
- (3) 契約者のコンテンツ又は docomo business ANCAR Voice サービスの使用が、法令等又は第三者の権利に違反するおそれがあると当社が判断した場合、当社は当該コンテンツの削除その他必要な措置を行い、又は契約者による docomo business ANCAR Voice サービスの利用を制限することができます。

## 第5章 雑則

(契約者の取得する個人情報等の取扱い)

第7条 契約者は、docomo business ANCAR Voice サービスを利用して発信者その他の第三者に対応するにあたっては、当該第三者の入力情報、音声情報その他当該第三者に関する情報を取得又は利用することについて、利用目的及び利用範囲を明らかにしたうえで、必要な同意の取得、通知又は公表その他法令等上必要な措置を講じるものとします。

- 2 契約者は、前項に定めるほか、docomo business ANCAR Voice サービスを通じて取得した個人情報、通信に関する情報その他第三者に関する情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、ガイドライン等を遵守し、当該第三者のプライバシーその他の権利又は利益を保護するために必要かつ相当な措置を講じるものとします。
- 3 契約者は、当社に対し個人データその他法令上保護される情報を提供する場合には、当該提供について必要な権限及び適法な根拠を有していることを保証するものとします。

(非保証)

第8条 当社は、明示又は黙示を問わず、docomo business ANCAR Voice サービスの正確性、完全性、有用性、特定目的適合性、有効性、発信者その他の第三者の意図を常に適切に認識すること、並びに当該サービスにより生成される応答内容その他の出力の正確性、適切性又は完全性、又は契約者の業務の改善若しくは問い合わせ対応の効率化その他一定の結果の実現について保証するものではありません。

- 2 docomo business ANCAR Voice サービスにより得られる結果は、発信者その他の第三者の発話内容又は発話態様、通信環境、当社又は契約者が設定した応答シナリオの内容その他の要因により影響を受けるものであり、契約者はこれにあらかじめ同意するものとします。
- 3 docomo business ANCAR Voice サービスは現状有姿で提供されるものであり、商品性、特定目的適合性及び第三者の権利を侵害しないことについて、いかなる保証も行いません。

別紙 1 docomo business ANCAR Voice サービス提供条件等

1 メニュー一覧

メニュー	内容
docomo business ANCAR Voice サービス	電話の自動応答を行う生成 AI を利用したボイスポットサービス

2 各メニュー等の提供条件

(1) 提供条件

(A) 用語の定義

用語	用語の意味
docomo business ANCAR Voice サービスポータル	自動応答内容の設定、電話対応履歴、着電数や自動化実績などの可視化データを提供するインターネット上のポータルサイト
音声認識 Q&A	発話内容から AI によりルール分岐(振り分け)を行う機能
AI 受付	AI により定型ヒアリングを行う機能
文字起こし	AI によりヒアリングした内容を文字起こし・要約する機能
メンバーアカウント	docomo business ANCAR Voice サービスポータルにログインすることができるアカウント
オートコール	架電先リストの CSV をアップロードして一斉架電を行う機能
AI 分析ダッシュボード	AI が履歴から通話内容を解析し、カスタマーの満足率や用件の解決率を表示させるダッシュボード

(B) 提供条件

- ・ 当社は、docomo business ANCAR Voice サービスの利用にあたり、docomo business ANCAR Voice サービスポータルを提供します。
- ・ docomo business ANCAR Voice サービスの利用は日本国内に限ります。当社は、本サービスについて、海外からの着信、海外への発信、海外への転送その他これらに類する国外関連利用を前提として提供するものではありません。契約者は、本サービスを海外からの着信、海外への発信、海外への転送その他これらに類する国外関連利用に用いてはならないものとし、自己の責任において、当該国外関連利用が行われないよう必要な設定その他の措置を講じるものとし、
- ・ 当社は、1 契約につき 1 つ、docomo business ANCAR Voice サービスの利用のための 050 番号を提供します。
- ・ 本サービスにおける電話発着信は、NTT ドコモビジネスの IP 通信網(IP Voice)サービス契約約款の別冊(シェアードIP-PBXサービス)に規定する協定事業者に係る回線との通信に限り行うことができます。
- ・ 契約者が自ら契約する電話番号(0ABJ 番号を含みます。)から、当社が docomo business ANCAR Voice サービスの利用のために提供する電話番号への転送等の方法により本サービスを利用する場合、契約者は、自己の責任において必要な転送設定その他の接続条件を設定し、維持するものとし、
- ・ docomo business ANCAR Voice サービスに係る着信、発信及び転送は、ベストエフォートにより提供されるものとし、当社は、これらの到達、接続、継続又は完了を保証するものではありません。回線の混雑、設備の状況、その他の事由により、話中、呼損、接続不能、切断その他これらに類する事象が生じる場合があります。

(C) 責任の制限

共通編第 28 条(責任の制限)に定めるほか、契約者が自ら契約する電話番号(0ABJ 番号を含みます。)から、当社が docomo business ANCAR Voice サービスの利用のために提供する電話番号への転送等の方法により本サービスを利用する場合、当該転送区間に係る通信品質、接続性、転送設定その他一切について、当社は責任を負わないものとし、

- ・ 前項の場合において、契約者が行う転送設定その他の接続条件に起因して、docomo business ANCAR Voice サービスの全部又は一部を利用できなかったときであっても、当社は責任を負わないものとし、

(D) 保守対応

- ・ 当社は、docomo business ANCAR Voice サービスの不具合や障害が発生した場合、法令の定めに基づく開示請求があった場合、その他当社が docomo business ANCAR Voice サービスの管理運営上必要と判断した場合には、ID 等を用いて docomo business ANCAR Voice サービス上の確認を行うことができるものとします。
- ・ 当社が運用上必要と判断した場合に生じる試験に伴う利用料等は、契約者負担とします。

(E) 料金請求

- ・ docomo business ANCAR Voice サービスに係る料金その他の債務に係る当社からの請求は、共通編及び本規約に定めるところにより行われるものとします。

(2) 料金額

docomo business ANCAR Voice サービスの利用料金は次のとおりとします。

(A) 基本料金

区分	月額料金 (かっこ内税込)	備考
基本プラン	30,000 円 (33,000 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。 ・基本機能 ・番号維持費 ・多要素認証 ・ポータル認証メンバー3ID

- ・ 1 契約につき 1 つ、電話番号(050 番号)を付与し、利用可能な電話番号数に乗じた金額を適用します。
- ・ 本サービスのサービス利用開始日が含まれる月に対して、月額利用料のうち基本プラン料金は日割り請求とします。

(B) 加算料

加算料の規定する額に当社が測定した通話数・接続通信時間・送信通数を乗じた金額を適用します。

a. AI 活用機能

区分	月額料金 (かっこ内税込)	単位
音声認識 Q&A	36 円 (39.6 円)	1 通話ごと
AI 受付	72 円 (79.2 円)	1 通話ごと
システム連携	90 円 (99 円)	1 通話ごと

- ・ AI 活用機能の加算料については 1 通話ごとの利用機能のうち、費用の最も高い 1 項目のみが請求対象となります。

b. 通常機能

区分	月額料金 (かっこ内税込)	単位
着信	共通 4.8 円 (5.28 円)	1 分ごと
電話転送	050 番号・0ABJ 宛 13 円 (14.3 円)	1 分ごと
	携帯電話宛 34.8 円 (38.28 円)	1 分ごと
	ブラウザ宛 10.2 円 (11.22 円)	1 分ごと
発信	050 番号・0ABJ 宛 12 円 (13.2 円)	1 分ごと
	携帯電話宛 30 円 (33 円)	1 分ごと
文字起こし	共通 4.5 円 (4.95 円)	1 分ごと
SMS 送信	共通 15 円 (16.5 円)	1 通ごと※
メンバーアカウント維持	共通 500 円 (550 円)	1ID ごと (4ID 目から)

- ・ 着信用電話番号へ着信した電話を転送する場合、着信利用料に加えて転送時間に応じた電話転送利用料が発生するものとします。
- ・ 各項目について 1 通話 1 分ごとに請求となり、秒数は項目ごとに切り上げとなります。(例:着信 1 分 20 秒⇒2 分、転送 2 分 10 秒⇒3 分、文字起こし 3 分 30 秒⇒4 分)
- ・ 項目ごとに費用と月間利用量を乗じて月額料金を算出し、生じた小数点以下は切り捨てとします。当該料金を全項目について合算後の金額に消費税率を乗じたうえで、小数点以下を切り捨てた金額を請求額とする。

- ・ ※SMS 送信 1 通は最大 70 文字を目安としております。ただし文字種や送信先環境により換算が異なる場合がございます。

c. オプション機能

区分		月額料金 (かっこ内税込)	単位
AI 分析ダッシュボード	有償オプション	10,000 円(11,000 円)	1つの電話番号ごとに請求(月額)
Salesforce 連携	有償オプション	20,000 円(22,000 円)	1つの電話番号ごとに請求(月額)
オートコール	有償オプション	個別見積	-

- ・ 上記オプション機能についてはお申込みが必要となります。

(3) Professional Support Services

(A) 提供条件

- ・ 当社は、契約者からの申し込みにより、Professional Support Services(以下「PSS」と言います)を提供します。
- ・ PSS の料金は以下のとおりです。なお、それぞれの PSS には利用条件があります。
- ・ すべての PSS の利用には、docomo business ANCAR Voice サービスの基本契約が必要となります。
- ・ PSS 単体での利用は行えません。
- ・ PSS の提供に 1 契約(1 アカウント)毎に申込が必要となります。

(B) PSS の種類

a. 導入支援

区分	料金 (かっこ内税込)	内容
設計支援(新規)	500,000 円(550,000 円) /回・1つの電話番号ごと	ボイスボットの新規導入に向けた用件整理やコールフローの設計支援、ANCAR Voice での設定値の確定、ポータルでの初期設定代行 ※実行設定数の設計上限を 30 件とし、30 件を超えた場合は 2,000 円/件とする ※docomo business ANCAR Voice サービスの開通作業を含む
設定代行	2,000 円(2,200 円) /実行設定数※・1つの電話番号ごと	ANCAR Voice の利用開始に必要なポータルでの初期設定代行

b. 運用支援

区分	料金 (かっこ内税込)	内容
設計支援(改善)	350,000 円(385,000 円) /回・1つの電話番号ごと	課題ヒアリングと、認識精度/完了率向上に向けたコールフローの設計改善支援、設定代行申込書の作、ポータルでの初期設定代行 ※実行設定数の設計上限を 30 件とし、30 件を超えた場合は 2,000 円/件とする
設定代行	2,000 円(2,200 円) /実行設定数※・1つの電話番号ごと	ANCAR Voice の利用開始に必要なポータルでの初期設定代行

※実行設定数は、各コールフロー中で「PB 入力」「音声案内」「音声録音」「SMS 送信」「音声認識 Q&A」「電話転送」「AI 受付」といった処理を実行するための設定数を指します。また、「AI 受付」については、受付(ヒアリング)項目をカスタムする場合は、受付項目数をそのままカウントし、テンプレートを利用する場合は「1」カウントとします。

(C) 完了通知

- a. 当社は PSS の提供が完了した場合、その旨を契約者に通知します。契約者は当社 から契約者への通知が完了したときから 5 営業日以内に確認検査を行うものとします。当社から契約者への通知が完了したときから 5 営業日以内に契約者から当社に対して確認検査の結果の通知がない場合、確認検査が完了したものとみなします。

b. 契約者による確認検査の結果、申請内容と相違が確認された場合(ただし「設定代行」に限ります)は、契約者は完了通知から5営業日以内に当社にその事実を申告し、当社は速やかに修補を行うものとします。

(D) 免責

当社は、PSSの提供内容又は当該提供内容に基づき実施される設定、設計その他の措置により、契約者が期待する効果、成果又は結果が得られることを保証しません。また、当社は、PSSについて完成責任を負うものではなく、(C)完了通知に定める場合を除き、修補その他の義務を負わないものとします。