

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

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 Insight サービス(以下「docomo business ANCAR Insight サービス」といいます。)を提供します。

第 2 章 契約

(docomo business ANCAR Insight サービスの契約申込の承諾)

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の承諾)に規定する場合には、その docomo business ANCAR Insight サービス契約の申し込みを承諾しないことがあります。

(最低利用期間)

第 3 条 docomo business ANCAR Insight 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ん。

(契約譲渡及び契約譲渡時のデータの取扱い)

第 4 条 当社は共通編第 12 条(契約に基づく権利の譲渡)に定める docomo business ANCAR サービスに係る利用権の譲渡の承認請求があった場合であっても、次の事項に該当するときは、その譲渡承認を行わないことがあります。

- (1) 当社の docomo business ANCAR サービス利用規約別冊(Rec)に定める docomo business ANCAR Rec サービス契約者と、その docomo business ANCAR Insight サービスに係る契約者(以下「docomo business ANCAR Insight サービス契約者」といいます。)とが、同一の者とならないとき。
- 2 契約の譲渡が行われた場合、譲渡前に docomo business ANCAR Insight サービスにおいて取得・生成・保存されたデータ及びその他の利用情報は、譲渡後も引き継がれるものとします。
- 3 譲渡元の docomo business ANCAR Insight サービス契約者は、譲渡前に docomo business ANCAR Insight サービス契約者が自ら登録したデータについては、自己の責任において削除を実施するものとし、当社は当該削除に関してその責任を負わないものとします。

第 3 章 料金等

(料金の支払義務)

第 5 条 共通編 料金表通則 3(料金の計算方法等)の定めにかかわらず、次に掲げる期間について docomo business ANCAR Insight サービス契約者は別紙に規定する料金の支払いを要します。

- (1) 当社が docomo business ANCAR Insight サービスの提供を開始した日から起算して、本契約の解除があった日までの期間
- 2 前項の期間において、docomo business ANCAR Insight 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、docomo business ANCAR Insight サービス契約者は、その期間中の利用料金の支払いを要します。
- 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

(データ取得等)

第 6 条 docomo business ANCAR Insight サービス契約者は当社に対し、当社が docomo business ANCAR Insight サービスを提供するために分析対象データを提供するものとします。

(データの取扱い)

第7条 共通編第24条(データの取扱)に定めるほか、次のとおりとします。

(1)当社が docomo business ANCAR Insight サービスを提供するために docomo business ANCAR Insight サービス契約者から提供された分析対象データ、docomo business ANCAR Rec サービスで生成されたテキスト化データ及び生成等データの著作権その他の知的財産権は、docomo business ANCAR Insight サービス契約者にあり、そのデータが滅失、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、その結果 docomo business ANCAR Insight サービス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、当社は、原因の如何を問わず責任を負わないものとします。

(2)docomo business ANCAR Insight サービス利用に係る docomo business ANCAR Insight サービス契約者のソフトウェア、アプリケーション、その他の電子ファイル等の電子媒体に保存されたデータが滅失、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、その結果 docomo business ANCAR Insight サービス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、当社は、原因の如何を問わず責任を負わないものとします。

(3)分析対象データ、docomo business ANCAR Rec サービスで生成されたテキスト化データ、生成等データ及び docomo business ANCAR Insight サービスにより docomo business ANCAR Insight サービス契約者に提供される情報については、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。

(データの利用)

第8条 共通編第25条(データの利用)第3項に定めるデータは次のとおりとします。

(1) docomo business ANCAR Insight サービスの利用による生成等データ、入力したテキスト、辞書登録等の文字データ

2 (1)で定めるデータを docomo business ANCAR Insight サービスの維持運営、docomo business ANCAR Insight サービスの使用状況の計測・分析、docomo business ANCAR Insight サービスの障害・不具合時の調査・対応、レポート作成の目的の範囲内で利用することがあります。

(docomo business ANCAR Insight サービス契約者の取得する個人情報等の取扱い)

第9条 docomo business ANCAR Insight サービス契約者は、docomo business ANCAR Insight サービスを利用するにあたっては、エンドユーザーの音声、通話テキスト並びにエンドユーザーが入力した情報(以下これらを総称し「エンドユーザーデータ」といいます。)を取得・利用することについて、エンドユーザーデータの利用目的及び利用範囲を明らかにしたうえで、エンドユーザーから事前の同意を得る、通知する又は公表する等、個人情報の保護に関する法律(以下「個人情報保護法」といいます。)その他の法令、ガイドライン等を遵守し、エンドユーザー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と認められる措置を講じるものとします。

2 エンドユーザーデータを取得する docomo business ANCAR Insight サービス契約者は、エンドユーザーデータが個人情報保護法第2条に定める個人データに該当する場合には、エンドユーザーデータを当社に提供する場合、特定の個人を識別できないよう必要な加工を行うものとします。

第5章 雑則等

(非保証)

第10条 当社は、明示又は黙示を問わず、docomo business ANCAR Insight サービスの正確性、実現性、市場性、有用性、特定目的適合性、有効性並びに docomo business ANCAR Insight サービス利用による docomo business ANCAR Insight サービス契約者の docomo business ANCAR Insight サービス利用対象となる業務の改善可能性について保証するものではありません。

2 当社は、docomo business ANCAR Insight サービスの利用により生じる結果について、docomo business ANCAR Insight サービス契約者に対し、docomo business ANCAR Insight 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ないものとします。

別紙 1 docomo business ANCAR Insight 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 Insight サービス(基本メニュー)	(1)申込(お客様契約番号)単位で、分析対象データから、エンドユーザーの要望や不満を、自動抽出・集計分析するサービスです。 (2)基本メニューには次表に掲げるプランがあります。 <table border="1"> <tr> <td>スタンダードプラン</td><td> (1) 月間 AI 使用回数は上限 500 回までとなります。 (2) データ件数は上限 20 万件までとなります。 </td></tr> <tr> <td>アドバンスドプラン</td><td> (1) 月間 AI 使用回数は上限 2,000 回までとなります。 (2) データ件数は上限 100 万件までとなります。 </td></tr> </table> (3)基本メニューには次表に掲げる追加機能があります。 <table border="1"> <tr> <td>ANCAR Rec データ活用</td><td> (1) docomo business ANCAR Rec サービスで生成されたテキスト化データを集計分析する機能です。 (2)別途 docomo business ANCAR Rec サービスのご契約が必要です。 (3)本追加機能はお申し込みが必要です。申し込みに際して、docomo business ANCAR Rec サービス契約者と同一でない場合には、第 2 条第 2 項に基づき、docomo business ANCAR Insight サービス契約の申し込みを承諾しないことがあります。 (4)本機能でご利用いただく docomo business ANCAR Rec サービスのお客様契約番号をご申告いただく必要があります。 (5) docomo business ANCAR Insight サービス契約者は、当社が本追加機能を提供するために docomo business ANCAR Rec サービスで生成されたテキスト化データを取得すること及び当社が加工することに同意するものとします。 (6)本機能で利用するデータ(以下、「ANCAR Rec データ」といいます。)を用いた集計分析は、毎週 1 回となります。本機能の開通日からの集計分析となります。開通日から遡って ANCAR Rec データを集計分析することはできません。 </td></tr> </table> 備考 1 スタンダードプランからアドバンスドプラン、またはアドバンスドプランからスタンダードプランへ変更する場合は、変更のお申し込みが必要です。 2 アドバンスドプランからスタンダードプランへ変更する場合は、変更時点のデータ件数が 20 万件未満であることが条件となります。 3 各プランの上限を超過した場合、超過分に応じた月額料金が発生します。ただし、蓄積データ件数は、120 万件を超過することはできません。	スタンダードプラン	(1) 月間 AI 使用回数は上限 500 回までとなります。 (2) データ件数は上限 20 万件までとなります。	アドバンスドプラン	(1) 月間 AI 使用回数は上限 2,000 回までとなります。 (2) データ件数は上限 100 万件までとなります。	ANCAR Rec データ活用	(1) docomo business ANCAR Rec サービスで生成されたテキスト化データを集計分析する機能です。 (2)別途 docomo business ANCAR Rec サービスのご契約が必要です。 (3)本追加機能はお申し込みが必要です。申し込みに際して、docomo business ANCAR Rec サービス契約者と同一でない場合には、第 2 条第 2 項に基づき、docomo business ANCAR Insight サービス契約の申し込みを承諾しないことがあります。 (4)本機能でご利用いただく docomo business ANCAR Rec サービスのお客様契約番号をご申告いただく必要があります。 (5) docomo business ANCAR Insight サービス契約者は、当社が本追加機能を提供するために docomo business ANCAR Rec サービスで生成されたテキスト化データを取得すること及び当社が加工することに同意するものとします。 (6)本機能で利用するデータ(以下、「ANCAR Rec データ」といいます。)を用いた集計分析は、毎週 1 回となります。本機能の開通日からの集計分析となります。開通日から遡って ANCAR Rec データを集計分析することはできません。
スタンダードプラン	(1) 月間 AI 使用回数は上限 500 回までとなります。 (2) データ件数は上限 20 万件までとなります。						
アドバンスドプラン	(1) 月間 AI 使用回数は上限 2,000 回までとなります。 (2) データ件数は上限 100 万件までとなります。						
ANCAR Rec データ活用	(1) docomo business ANCAR Rec サービスで生成されたテキスト化データを集計分析する機能です。 (2)別途 docomo business ANCAR Rec サービスのご契約が必要です。 (3)本追加機能はお申し込みが必要です。申し込みに際して、docomo business ANCAR Rec サービス契約者と同一でない場合には、第 2 条第 2 項に基づき、docomo business ANCAR Insight サービス契約の申し込みを承諾しないことがあります。 (4)本機能でご利用いただく docomo business ANCAR Rec サービスのお客様契約番号をご申告いただく必要があります。 (5) docomo business ANCAR Insight サービス契約者は、当社が本追加機能を提供するために docomo business ANCAR Rec サービスで生成されたテキスト化データを取得すること及び当社が加工することに同意するものとします。 (6)本機能で利用するデータ(以下、「ANCAR Rec データ」といいます。)を用いた集計分析は、毎週 1 回となります。本機能の開通日からの集計分析となります。開通日から遡って ANCAR Rec データを集計分析することはできません。						

2 各メニュー等の提供条件

(1) docomo business ANCAR Insight サービス

A 提供条件

(A) 用語の定義

用語	用語の意味
お客様契約番号	docomo business ANCAR Insight サービスに係る契約を識別する番号
分析対象データ	docomo business ANCAR Insight サービスで利用する通話ログやチャット、メール等オムニチャネルのデータ。本データは共通編第24条(データの取扱)に定める契約者データに該当します。
ANCAR Rec データ	docomo business ANCAR Rec サービスを利用して通話録音データからテキスト化を行い作成したデータ
レポート作成回数	条件(※)が異なるレポートを新規に作成した回数 ・レポートを新規に作成 ・レポート画面で期間の変更 ・保存された既存のレポートをデータ更新後に初めて閲覧 ※条件: 期間、カテゴリ、意見
AI アシスタント実施回数	AI アシスタントへのチャット送信を行った回数
AI 使用回数	下記合計回数 ・レポート作成回数 ・AI アシスタント実施回数
docomo business ANCAR Insight ポータル	レポートの蓄積・管理、及び AI アシスタントテキストデータの蓄積・管理を提供するインターネット上のポータルサイト

(B) 提供条件

・当社は、docomo business ANCAR Insight サービスの利用にあたり、docomo business ANCAR Insight ポータルを提供します。

・docomo business ANCAR Insight サービス契約者は、docomo business ANCAR Insight ポータルへアクセスする回線を用意する必要があります。

(C) 利用に関する条件

(docomo business ANCAR Insight サービス(基本メニュー)の利用)

・申し込みの際にはログイン ID としてメールアドレスを指定頂きます。

(D) 責任の制限

・当社の docomo business ANCAR Rec サービスで生成されたテキスト化データを受信できない場合は、当社は ANCAR Rec データ活用の機能を正常に提供できないことがあります。

(e) 料金請求

・docomo business ANCAR Insight 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、本規約に定めるところにより行われるものとします。

B 料金額

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

(i) 基本メニュー

(A) 初期費用

分類	料金(かっこ内税込)	備考
スタンダードプラン アドバンスドプラン	150,000 円(165,000 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。 ・ANCAR Insight 環境構築 ・初回ハンズオン 1 回分

(B) 月額費用

基本メニューの月額料金は以下のとおりとします。

分類	月額料金（カッコ内税込）	備考
スタンダードプラン	100,000 円(110,000 円)	
アドバンスドプラン	250,000 円(275,000 円)	

・月額料金の日割り計算は行いません。

(C) 基本メニューの各プランの上限超過分の月額料金は、下記の料金表に従って算定した金額を当社から docomo business ANCAR Insight サービス契約者に請求します。

単位	月額料金（カッコ内税込）	上限超過分算定方法
AI 使用回数 1 回ごとに	40 円(44 円)	月間 AI 使用回数-各プランの上限 AI 使用数
データ件数 10 万件ごとに	20,000 円(22,000 円)	月末時点でのデータ件数-各プランの上限データ件数

・当社は、月末時点において、月間 AI 使用回数並びに月末時点での蓄積データ件数を当社の機器により測定します。

・蓄積データ件数は、120 万件を超過することはできません。

(D) 追加機能

追加機能の月額料金は以下のとおりとします。

分類	月額料金（カッコ内税込）	備考
ANCAR Rec データ活用	—(無償提供)	

(ii) Professional Support Services の提供

当社は、契約者からの申し込みにより、Professional Support Services(以下「PSS」といいます。)を提供します。PSS の料金は以下のとおりです。

分類	料金（カッコ内税込）	内容
導入支援	150,000 円(165,000 円)	・フォーマットへのデータ変換支援 ・カテゴリ設計支援 ・辞書登録 ・導入時ハンズオン
運用支援	50,000 円(55,000 円)/月	運用時分析、改善が契約者にて実施できるように以下の伴走型支援を提供。 ・フォーマットへのデータ変換支援 ・カテゴリ改善支援 ・辞書登録/更新 ・導入後ハンズオン

・いずれの PSS の利用においても、基本メニューの契約が必要となります。PSS 単体での利用はできません。