

## Semantic Search Engine サービス利用規約 【現改比較表】 2021年4月15日現在

～2021年4月25日

2021年4月26日～

### （最低利用期間）

**第6条** 本サービスの最低利用期間は提供開始日を含む月から起算して1年後の月末までを最低利用期間（以下、「最低利用期間」と言います。）とします。最低利用期間経過後は、第10条（契約者が行う本契約の解約）の定めに従い、契約者の任意で解約することができます。なお、最低利用期間は、Web限定プラン及びレギュラープランのトライアルサービスには適用されません。

2 契約者は、最低利用期間内に本契約を解約する場合、当社の指定する期日までに、当該解約があった日から最低利用期間満了の残余期間に相当する料金を支払うものとします。

### （最低利用期間・契約期間）

**第6条** 本サービスは、提供開始日を含む月から起算して1年後の月末までを最低利用期間（以下、「最低利用期間」と言います。）とします。最低利用期間経過後は、第10条（契約者が行う本契約の解約）の定めに従い、契約者の任意で解約することができます。なお、最低利用期間は、Web限定プランのトライアルサービス及びレギュラープランのトライアルサービスには適用されません。

2 前項の定めは、エントリープラン及びベーシックプランには適用されません。エントリープラン及びベーシックプランの契約期間は、提供開始日を含む月から起算して1年後の月末まで（以下、「契約期間」と言います。）とし、第10条（契約者が行う本契約の解約）に定める解約通知期日までに、当社へ解約の通知が行われな限り、契約期間終了月の翌月から起算して1年間自動更新され、以降も同様とします。なお、契約を更新する場合、当社は契約者に対して、契約更新後の料金を解約通知期日の20日前までに通知します。

3 契約者は、最低利用期間内（エントリープラン及びベーシックプランについては契約期間内）に本契約を解約する場合、当社の指定する期日までに、当該解約があった日を含む月の翌月から最低利用期間（エントリープラン及びベーシックプランについては契約期間）満了までの期間に相当する料金を支払うものとします。

～2021年4月25日	2021年4月26日～
<p>(契約者が行う本契約の解約)</p> <p><b>第10条</b> 契約者は本契約を解約しようとするときは、契約終了日の 10 営業日前（以下、「解約通知期日」）までにその旨をあらかじめ当社所定の様式に記入の上、当社に書面により通知しなければなりません。</p> <p>2 契約者が最低利用期間終了前に本サービスの一部または全部を解約した場合の定めは、第 6 条に従うものとします。なお、最低利用期間経過後は、解約に伴う料金の支払いは発生しません。</p>	<p>(契約者が行う本契約の解約)</p> <p><b>第10条</b> 契約者は本契約を解約しようとするときは、契約終了日の 10 営業日前（以下、「解約通知期日」）までにその旨をあらかじめ当社所定の様式に記入の上、当社に書面により通知しなければなりません。</p> <p>2 契約者が最低利用期間（エントリープラン及びベーシックプランについては契約期間）終了前に本サービスの一部または全部を解約した場合の定めは、第 6 条に従うものとします。</p>

～2021年4月25日

2021年4月26日～

**(当社が行う本契約の解約)**

**第11条** 当社は契約者が次のいずれかに該当するときは、あらかじめ契約者にそのことを通知の上、本契約を解約することがあります。

(1) 第13条(利用停止)の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその利用停止の原因となる事実を解消しないとき。

(2) 当社が別に指定する期日を経過してもなお、本サービスの料金を支払わないとき。

(3) 第5条(申込みと承諾)に基づき当社に申し出た内容に虚偽の内容を記載したとき。

(4) 本規約に反する行為を行った又は行う恐れがあると当社が判断したとき。

(5) 契約者又はその役員が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団若しくはそれらの関係者（以下、総じて「反社会的勢力」といいます。）に該当し、又は反社会的勢力との取引若しくは人的、資金的関係があると当社が判断したとき。

(6) 契約者が自ら又は反社会的勢力を利用して、当社に対して詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いたとき。

2 前項にかかわらず、当社は、次のいずれかに該当するときは、あらかじめ通知をせずに、本契約を解約することがあります。

(1) 緊急又はやむを得ない場合

(2) 契約者が民事再生手続きの開始、会社更生手続きの開始、破産若しくは競売を申し立てられ、又は自ら、私的整理の開始、民事再生の開始会社更生手続きの開始若しくは破産申し立てをしたとき。

(3) 契約者が手形交換所の取引停止処分若しくは資産差押又は滞納処分を受けたとき。

(4) 契約者が資本の減少、営業の廃止若しくは変更、又は解散の決議をしたとき。

**(当社が行う本契約の解約)**

**第11条** 当社は契約者が次のいずれかに該当するときは、あらかじめ契約者にそのことを通知の上、本契約を解約することがあります。

(1) 第13条(利用停止)の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその利用停止の原因となる事実を解消しないとき。

(2) 当社が別に指定する期日を経過してもなお、本サービスの料金を支払わないとき。

(3) 第5条(申込みと承諾)に基づき当社に申し出た内容に虚偽の内容を記載したとき。

(4) 本規約に反する行為を行った又は行う恐れがあると当社が判断したとき。

(5) 契約者又はその役員が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団若しくはそれらの関係者（以下、総じて「反社会的勢力」といいます。）に該当し、又は反社会的勢力との取引若しくは人的、資金的関係があると当社が判断したとき。

(6) 契約者が自ら又は反社会的勢力を利用して、当社に対して詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いたとき。

2 前項にかかわらず、当社は、次のいずれかに該当するときは、あらかじめ通知をせずに、本契約を解約することがあります。

(1) 緊急又はやむを得ない場合

(2) 契約者が民事再生手続きの開始、会社更生手続きの開始、破産若しくは競売を申し立てられ、又は自ら、私的整理の開始、民事再生の開始会社更生手続きの開始若しくは破産申し立てをしたとき。

(3) 契約者が手形交換所の取引停止処分若しくは資産差押又は滞納処分を受けたとき。

(4) 契約者が資本の減少、営業の廃止若しくは変更、又は解散の決議をしたとき。

～2021年4月25日	2021年4月26日～
<p>(5) 前各号に定めるほか、契約者の資産、信用及び支払能力等に重大な変更を生じ、又はその恐れがあると認められる相当の事由があるとき。</p> <p>3 契約期間終了前に、本条に基づき本サービスの一部または全部を解約した場合、契約者は第6条（最低利用期間）の定めに従い、解約となったサービスの残存期間に相当する料金を一括して支払うものとします。</p>	<p>(5) 前各号に定めるほか、契約者の資産、信用及び支払能力等に重大な変更を生じ、又はその恐れがあると認められる相当の事由があるとき。</p> <p>3 最低利用期間（エントリープラン及びベーシックプランについては契約期間）終了前に、本条に基づき本サービスの一部または全部を解約した場合、契約者は第6条の定めに従い、解約となったサービスの残存期間に相当する料金を一括して支払うものとします。</p>
<p>別紙1</p> <p><b>1. 本サービスの料金</b></p>	<p>別紙</p> <p>・本サービスは、令和3年4月1日以降の申込み及び変更の場合（新条件）と令和3年3月31日迄の申込みの場合（旧条件）に応じて「1. 本サービスの料金」、「オプションメニューの利用条件」、「本サービスで提供する機能」の条件が異なります。なお、令和3年4月1日以降、旧条件への変更は受け付けません。</p> <p><b>■令和3年4月1日以降の申込み及び変更（新条件）</b></p> <p><b>1. 本サービスの料金（新条件）</b></p>
<p>別紙1</p> <p><b>1. 本サービスの料金</b></p> <p>(ii)月額料金</p> <p>① 令和3年4月1日以降の申し込み及び変更</p>	<p>別紙</p> <p><b>1. 本サービスの料金</b></p> <p>(ii)月額料金</p>

～2021年4月25日

2021年4月26日～

別紙1

## 1. 本サービスの料金

### (ii)月額料金

② 令和3年3月31日迄の申込み（令和3年4月1日以降、以下への変更は受け付けません。）

#### ■ エントリープラン

本プランは、本サービス導入後の～5,000セッション/月で当社のサポートを最小限にしたプランです。

月額料金は以下のとおりです。（複数の言語でご利用の場合は、言語ごとに月額料金をいただきます。）

月間セッション数	月額料金（かっこ内税込）	備考
～ 5,000 セッション /月	195,000 円 (214,500 円)	—
～ 10,000 セッショ ン/月	495,000 円 (544,500 円)	左の月額料金には当社による以下のサービスが含まれます。なお、以下のサービスは提供開始日以降より利用できません。
～ 20,000 セッショ ン/月	720,000 円 (792,000 円)	
～ 50,000 セッショ ン/月	1,150,000 円 (1,265,000 円)	

～2021年4月25日	2021年4月26日～
-------------	-------------

～ 210,000 セッション/月	2,550,000 円 (2,805,000 円)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ FAQ データ追加アプローチ</li> <li>- 月 100 問まで、1 回のみ</li> </ul>
～ 2,100,000 セッション/月	8,230,000 円 (9,053,000 円)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 雑談/類義語追加・削除</li> <li>- 月 100 個まで、1 回のみ</li> <li>・ FAQ 運用</li> <li>- 月 1 回</li> <li>・ 運用管理者向け勉強会</li> <li>- Web 会議、月 1 回 等</li> </ul>

・ Web 限定プランへの変更はできません。

・ 本プラン契約者がレギュラープランへ変更を希望する場合は、「(2)レギュラープラン」をご確認ください

#### ■ ベーシックプラン

本プランは、本サービス導入後のプランです。

月額料金は以下のとおりとします。(複数の言語でご利用の場合は、言語ごとに月額料金をいただきます。)

月間セッション数	月額料金 (かっこ内税込)	備考
～ 5,000 セッション/月	245,000 円 (269,500 円)	左の月額料金には当社による以下のサービスが含まれます。なお、以下のサービスは提供開始日以降より利用
～ 10,000 セッション/月	495,000 円 (544,500 円)	

～2021年4月25日			2021年4月26日～
～ 20,000 セッション/月	720,000 円 (792,000 円)	できます。	
～ 50,000 セッション/月	1,150,000 円 (1,265,000 円)	・ FAQ データ追加アップロード - 月 100 問まで、1 回のみ	
～ 210,000 セッション/月	2,550,000 円 (2,805,000 円)	・ 雑談/類義語追加・削除 - 月 100 個まで、1 回のみ	
～ 2,100,000 セッション/月	8,230,000 円 (9,053,000 円)	・ FAQ 運用 - 月 1 回 ・ 運用管理者向け勉強会 - Web 会議、月 1 回 等	
<p>・ Web 限定プランへの変更はできません。</p> <p>・ 本プラン契約者がレギュラープランへ変更を希望する場合は、「(2) レギュラープラン」をご確認ください。</p>			
別紙 1			別紙
<b>1. 本サービスの料金</b>			<b>1. 本サービスの料金（新条件）</b>
<u>(4) オプションメニュー</u>			<u>(4) オプションメニュー</u>
① 令和 3 年 4 月 1 日以降の申込み及び変更			
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。			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。

～2021年4月25日

2021年4月26日～

② 令和3年3月31日迄の申込み（令和3年4月1日以降、以下への変更は受け付けません。）

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
チャットボット追加（チャットボット利用時のみ）	フォルダ新規作成、UI 新規作成、類義語登録を含む 最大 5 個まで 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（チャットボット利用時のみ）	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、一問一答の対話回数上限変更、お客様用意のアバター設定 など	50,000 円(55,000 円)/か所
	よくある質問（diret_call）追加/変更、複数回答と一問一答の入れ	100,000 円(110,000 円)/か所

～2021年4月25日			2021年4月26日～		
	替え、Extra Info 機能の有効化など				
エンドユーザー画面の変更（検索ボックス利用時のみ）	よくある質問の追加/削除/最大件数の変更、プッシュコンテンツの追加/削除/最大件数の変更など	50,000 円(55,000 円)/か所			
チャットボットのシナリオ変更（チャットボット利用時のみ）	1～3 階層、FAQ100 個まで	200,000 円（220,000 円） / 回			
	4 階層以上、1 層または FAQ100 個超えるごとに	200,000 円（220,000 円） / 回			
Web サイト追加	ドメイン追加、最大 5 個まで	200,000 円（220,000 円） / 個			
Web クローリング	1URL あたり	50,000 円（55,000 円）			
FAQ データ追加 アップロード	FAQ 100 個まで	50,000 円（55,000 円） / 回			
	FAQ 101～200 個まで	100,000 円（110,000 円） / 回			
	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			

～2021年4月25日	2021年4月26日～
-------------	-------------

		加算	
FAQ 修正・非表示	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	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	
	以降、100 個単位	50,000 円 (55,000 円) ず つ加算/回	

～2021年4月25日			2021年4月26日～		
オペレーターチャットサポート機能 (チャットボット利用時のみ)	初期費用	500,000 円 (550,000 円)			
		2 を超える 1 席追加ごとに 50,000 円(55,000 円)/席			
	月額費用	10,000 円 (11,000 円) /席 (最低 2 席～)			
Teams アダプター機能 (チャットボット利用時のみ)	初期費用	50,000 円(55,000 円)			
	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)			
	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)			
マルチリンガル機能	初期費用	1,000,000 円(1,100,000 円)			
	月額費用				
	210,001～2,100,000 セッション/月	1,000,000 円(1,100,000 円)			

～2021年4月25日			2021年4月26日～		
(チャットボット利用時のみ)	翻訳が発生した0～1,000セッション	95,000円(104,500円)			
	以降、1,000セッション単位	95,000円(104,500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			
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)			
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)			

～2021年4月25日			2021年4月26日～		
	401～500 件まで	1,650,000 円 (1,815,000 円)			
FAQ 運用	初期費用	75,000 円 (82,500 円)			
	月額費用	3 か月ごと 150,000 円/月 (165,000 円)			
別紙 1			別紙		
<b>2. オプションメニューの利用条件</b>			<b>2. オプションメニューの利用条件（新条件）</b>		
別紙 1			別紙		
<b>3. 本サービスで提供する機能</b>			<b>3. 本サービスで提供する機能（新条件）</b>		

～2021年4月25日

2021年4月26日～

■令和3年3月31日迄の申込みの場合（旧条件）

1. 本サービスの料金（旧条件）

(1) 初期費用

■ 構築サポートなし

本プランは商用環境構築時の当社のサポートを最小限にした安価なプランです。

料金(かっこ内税 込)		備考
チャットボット	2,000,000 円 (2,200,000 円)	左の初期費用には当社による以下のサービスが含まれます。
検索ボックス/ 問い合わせフォーム	1,000,000 円 (1,100,000 円)	なお、以下のサービスは商用環境構築期間に利用できます。 ・商用環境構築 ・言語チューニング ・FAQ データのサーバーアップロード

■ 構築サポートあり

本プランは構築サポートなしの内容に加え、サービスの構築/導入に関するアドバイス等も提供するプランです。

料金(かっこ内税 込)		備考
チャットボット	3,000,000 円 (3,300,000 円)	左の初期費用には構築サポートなしのサービスに加え、当社による以下のサービスが

~2021年4月25日	2021年4月26日~
-------------	-------------

	<b>検索ボックス/ 問い合わせフォー ム</b>	1,500,000 円 (1,650,000 円)	含まれます。 なお、以下のサービスは商用環境構築期間 に利用できます。 ・商用環境構築時チャットボットを5個ま で設定 ・FAQ 成型（500 問まで）：重複チェック、 語尾統一、用語統一 ・運用管理者向け勉強会（1 回、Web 会議） ・FAQ データ以外の各種データのアップロ ード 等
--	-----------------------------------	------------------------------	--

**(2) 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、契約者が申し込んだプランの料金表に従って算出した金額を月額費用として当社から契約者に請求します。なお、メニューの変更は契約期間内に1回に限り可能です。

セッションの開始及び終了の基本的な考え方は次の通りとします。

- 開始：(i) 質問/コメントを入力し、「検索」/「Enter」等をクリックして検索を実行した時、

又は

(ii) 表示されたコンテンツをクリックした時

- 終了：(i) チャット画面またはブラウザ（ページ）を閉じた時、又は、

(ii) 1セッションが開始し、無動作で30分が経過した時

また、月間セッション数とは、最初の契約期間については、サービス利用情報メールに記載された”月間セッション数“をいい、更新後の契約期間については、前契約期間

～2021年4月25日

2021年4月26日～

の開始から7か月目から9か月目の3か月間に当社が測定した月間平均セッション数をいいます。

■ エントリープラン

本プランは、本サービス導入後の～5,000セッション/月で当社のサポートを最小限にしたプランです。

月額料金は以下のとおりです。(複数の言語でご利用の場合は、言語ごとに月額料金をいただきます。)

月間セッション数	月額料金 (かっこ内税込)	備考
～ 5,000 セッション/月	195,000 円 (214,500 円)	—
～ 10,000 セッション/月	495,000 円 (544,500 円)	左の月額料金には当社による以下のサービスが含まれます。なお、以下のサービスは提供開始日以降より利用できます。 ・ FAQ データ追加アップロード - 月100問まで、1回のみ ・ 雑談/類義語追加・削除 - 月100個まで、1回のみ ・ FAQ 運用
～ 20,000 セッション/月	720,000 円 (792,000 円)	
～ 50,000 セッション/月	1,150,000 円 (1,265,000 円)	
～ 210,000 セッション/月	2,550,000 円 (2,805,000 円)	
～ 2,100,000 セッション/月	8,230,000 円 (9,053,000 円)	

～2021年4月25日

2021年4月26日～

- 月1回
- ・運用管理者向け勉強会
- Web会議、月1回 等

■ ベーシックプラン

本プランは、本サービス導入後のプランです。

月額料金は以下のとおりとします。(複数の言語でご利用の場合は、言語ごとに月額料金をいただきます。)

月間セッション数	月額料金 (かっこ内税込)	備考
～ 5,000 セッション /月	245,000 円 (269,500 円)	左の月額料金には当社による以下のサービスが含まれます。なお、以下のサービスは提供開始日以降より利用できません。
～ 10,000 セッション /月	495,000 円 (544,500 円)	
～ 20,000 セッション /月	720,000 円 (792,000 円)	・FAQ データ追加アップロード - 月100問まで、1回のみ
～ 50,000 セッション /月	1,150,000 円 (1,265,000 円)	・雑談/類義語追加・削除 - 月100個まで、1回のみ
～ 210,000 セッション /月	2,550,000 円 (2,805,000 円)	・FAQ 運用 - 月1回

～2021年4月25日

2021年4月26日～

～ 2,100,000 セッション/月

8,230,000 円 (9,053,000 円)

・運用管理者向け勉強会  
- Web 会議、月 1 回 等

**(3) 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
チャットボット追加(チャットボット利用時のみ)	フォルダ新規作成、UI 新規作成、類義語登録を含む 最大 5 個まで 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 (チャットボット利用時のみ)	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、一問一答の対話回数上限変更、お客様	50,000 円(55,000 円)/か所

～2021年4月25日	2021年4月26日～	
-------------	-------------	--

		用意のアバター設定 など	
		よくある質問 (diret_call) 追加/変更、複数回答と一問一答の入れ替え、Extra Info 機能の有効化 など	100,000 円(110,000 円)/か所
	<b>エンドユーザー画面の変更(検索ボックス利用時のみ)</b>	よくある質問の追加/削除/最大件数の変更、プッシュコンテンツの追加/削除/最大件数の変更 など	50,000 円(55,000 円)/か所
	<b>チャットボットのシナリオ変更 (チャットボット利用時のみ)</b>	1～3 階層、FAQ100 個まで	200,000 円 (220,000 円) / 回
		4 階層以上、1 層または FAQ100 個超えるごとに	200,000 円 (220,000 円) / 回
	<b>Web サイト追加</b>	ドメイン追加、最大 5 個まで	200,000 円 (220,000 円) / 個
	<b>Web クローリング</b>	1URL あたり	50,000 円 (55,000 円)
		FAQ 100 個まで	50,000 円 (55,000 円) /回
	<b>FAQ データ追加アップロード</b>	FAQ 101～200 個まで	100,000 円 (110,000 円) / 回
		FAQ 201～300 個まで	150,000 円 (165,000 円) /

～2021年4月25日	2021年4月26日～		
			回
	FAQ 修正・非表示	FAQ 301 個～、100 個単位	50,000 円 (55,000 円) ずつ 加算
		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
	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	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

～2021年4月25日	2021年4月26日～		
		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サポート機能 (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	2 を超える 1 席追加ごとに 50,000 円(55,000 円)/席  10,000 円 (11,000 円) /席 (最低 2 席～)
	Teams アダプター機能(チャットボット利用時のみ)	初期費用	50,000 円(55,000 円)
		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)
		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)
	マルチリンガル機能	初期費用	1,000,000 円(1,100,000 円)
		月額費用	

～2021年4月25日	2021年4月26日～		
	(チャットボット 利用時のみ)	翻訳が発生した0～1,000 セッション	95,000 円(104,500 円)
		以降、1,000 セッション単位	95,000 円(104,500 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
	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)
	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)

～2021年4月25日

2021年4月26日～

	401～500 件まで	1,650,000 円 (1,815,000 円)
FAQ 運用	初期費用	75,000 円 (82,500 円)
	月額費用	3 か月ごと 150,000 円/月 (165,000 円)

## 2. オプションメニューの利用条件（旧条件）

### （1）運用管理者向け勉強会

- ・説明会の実施希望日の 1 か月前までに申し込みください。

### （2）オペレーターチャットサポート機能

- ・オペレーターチャットサポート機能のご利用には、チャットボットのエントリープランまたはベーシックプランの契約が必要です。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サポート機能の 1 年目の契約期間は、チャットボットの契約と同日に終了となり、契約終了日の 10 営業日前までに当社へ通知がない場合は、1 年ごとの自動更新となります。自動更新された場合の契約期間は、チャットボットの契約期間と同時期になります。

- ・契約期間中に解約があった場合は、残存期間に相当する料金を違約金として請求します。

- ・契約期間中に席数を減らすことはできません。

- ・オペレーターチャットサポート機能の提供可能言語は以下のとおりです。なお、オ

～2021年4月25日

2021年4月26日～

ペレーターチャットサポート機能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。

### (3) Teams アダプター機能

・Teams アダプター機能のご利用には、チャットボットのエントリープランまたはベーシックプランの契約

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1年目の契約期間は、チャットボットの契約と同日に終了となり、契約終了日の10営業日前までに当社へ通知がない場合は、1年ごとの自動更新となります。自動更新された場合の契約期間は、チャットボットの契約期間と同時期になります。

・契約期間の開始月から7か月目～9か月目の平均セッション数に応じて、翌契約期間の月額費用を決定します。

・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、又は

(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

・契約期間中に解約があった場合は、残存期間に相当する料金を違約金として請求します。

～2021年4月25日

2021年4月26日～

#### (4) マルチリンガル機能

・マルチリンガル機能のご利用には、チャットボットのエントリープランまたはベーシックプランの契約が必要です。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1年目の契約期間は、チャットボットの契約と同日に終了となり、契約終了日の10営業日前までに当社へ通知がない場合は、1年ごとの自動更新となります。自動更新された場合の契約期間は、チャットボットの契約期間と同時期になります。

・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。

・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、又は、

(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

～2021年4月25日

2021年4月26日～

扱いただけます。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)

#### (5) FAQ 作成

- ・対象言語は日本語となります。
- ・件数は契約者からお預かりする FAQ の件数です。
- ・契約者が準備したコールログ/チャットログからの FAQ 作成となります。
- ・コールログ/チャットログとは、エンドユーザーからの問合せ内容とそれに対する対応が記録されているデータを指します。
- ・契約者からお預かりする FAQ の件数は、納品件数を保証するものではありません。データの中身によっては納品件数が少なくなることもあります。
- ・専門性が強い分野については、対応できない場合があります。

#### (6) FAQ 成型

～2021年4月25日

2021年4月26日～

- ・対象言語は日本語となります。
- ・件数は契約者からお預かりする FAQ の件数です。
- ・専門性が強い分野については、お受けできない場合があります。

#### (7) FAQ 運用

- ・対象言語は日本語となります。
- ・契約者の Backstage を委託先へ開示することになります。
- ・FAQ 作成または FAQ 成型と FAQ 運用を同時にお申込みいただく場合、FAQ 運用の初期費はいただきません。
- ・専門性が強い分野については、お受けできない場合があります。

### 3. 本サービスで提供する機能（旧条件）

本サービスにおいて提供する機能（オプションメニューを除く）は以下のとおりです。

#### (1) チャットボット

FAQ コンテンツをチャット形式で回答するもので、以下の機能を提供します。

##### ■ 3D アバター

5 種類のアバターのうち 1 種類を選択可能

##### ■ 回答形式選択

「複数回答形式」もしくは「一問一答形式」を選択可能

##### ■ 自動声掛け

ページ上で 15 分無動作だった際に自動で声掛けを実施

#### (2) 検索ボックス

～2021年4月25日

2021年4月26日～

セマンティック検索機能を活用したサーチエンジンで、以下の機能を提供します。

■ **オートコンプリート**

検索ボックス内に質問を入力している最中に、入力途中の質問から推定される最適な FAQ コンテンツを表示

■ **カテゴリ**

FAQ コンテンツを Backstage 上のフォルダごとに整理して表示。カテゴリからフォルダ配下の FAQ をたどることができる。

■ **よくあるご質問**

検索ランキング上位の FAQ コンテンツを表示

■ **プッシュコンテンツ**

お客様が推奨したいコンテンツを表示

■ **関連コンテンツ自動表示**

検索結果ページに、エンドユーザーが検索した質問に関連する FAQ コンテンツを表示。他のユーザの検索ログから推定される関連性の高いコンテンツを自動で表示。

■ **関連コンテンツ手動設定**

検索結果ページに、エンドユーザーが検索した質問に関連する FAQ コンテンツを表示。その質問をしたエンドユーザーに推奨したい関連コンテンツを Backstage から手動で設定。

■ **絞り込み用カテゴリ表示**

FAQ コンテンツが含まれているカテゴリを表示し、フィルタリングできるようにすることで、エンドユーザーがより近い回答の検出を補助。

■ **フィードバック**

疑問が解決したか「はい/いいえ」(もしくは5段階評価)でフィードバックを受ける事により、検索エンジンがパターンを学習し推奨表示するコンテンツ

～2021年4月25日	2021年4月26日～
	<p>の精度を向上。</p> <p><b>(3) <u>問い合わせフォーム</u></b></p> <p>問い合わせフォームの入力中・入力後に FAQ コンテンツを表示することでお問合せを抑制する機能で、以下の機能を提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>インスタントアンサー</b></li> </ul> <p>問合せフォームに入力中している最中に、入力途中の質問から推定される最適な FAQ コンテンツを吹き出し表示。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>最終確認ポップアップ</b></li> </ul> <p>問合せフォームの送信直前に、質問候補の最終確認を表示し、フォーム送信を抑制。</p> <p><b>(4) <u>Backstage</u></b></p> <p>本サービスの管理・分析をするためのアプリケーションで、以下の機能を提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ログ閲覧・コンテンツ分析機能</b></li> <li>■ <b>FAQ コンテンツの管理・編集・作成機能</b></li> </ul>
<p>別紙 1</p> <p><b>4. 提供可能な言語</b></p>	<p>別紙</p> <p><b>4. 提供可能な言語（新・旧条件共通）</b></p>

～2021年4月25日	2021年4月26日～
<p>別紙 1</p> <p><b>5. 料金に関する通則</b></p>	<p>別紙</p> <p><b>5. 料金に関する通則（新・旧条件共通）</b></p>
<p>—</p>	<p>附則(2021年4月26日 APSAI 第00777802号) (実施期日)</p> <p>1 この規定は、2021年4月26日から実施します。</p>