

COTOHA Chat & FAQ 利用規約【現改比較表】 2022年07月1日時点

～2022年06月30日

2022年07月01日～

(定義)

第4条 本規約において用いる用語の意味は次のとおりです。

(7) 「入力データ」とは、契約者が本サービス利用の目的で作成し、本サービス提供に係る設備に保存した情報をいい、FAQ データ、言語データ、ドキュメントデータ、その他の文章データ、文章等を含みますが、これらに限りません。

(定義)

第4条 本規約において用いる用語の意味は次のとおりです。

(7) 「入力データ」とは、契約者が本サービス利用の目的で作成し、本サービス提供に係る設備に保存した情報をいい、FAQ データ、言語データ、ドキュメントデータ、その他の文章データ、文章、チャット等を含みますが、これらに限りません。

(最低利用期間・契約期間)

第6条 Web 限定プラン及びレギュラープランは、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 エントリープラン、ベーシックプラン、エンタープライズ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い限り、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、ベーシックプラン、エンタープライズ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、ベーシックプラン、エンタープライズ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。

(最低利用期間・契約期間)

第6条 Web 限定プラン及びレギュラープランは、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 エンタープライズ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い限り、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（エンタープライズ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（エンタープライズ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。

(契約者が行う本契約の解約)

第10条 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。

2 契約者が最低利用期間 ([エントリープラン](#)、[ベーシックプラン](#)、エンタープライズ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。

(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。

(中略)

3 最低利用期間 ([エントリープラン](#)、[ベーシックプラン](#)、エンタープライズ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。

(データに関する取り扱い)

第23条 契約者は次のことに同意していただきます。

(1) 契約者から受領した入力データは、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に転送、保存されるものもあります。

(契約者が行う本契約の解約)

第10条 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 ([Web限定プランについては5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。

(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。

(中略)

3 最低利用期間 (エンタープライズ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。

(データに関する取り扱い)

第23条 契約者は次のことに同意していただきます。

(1) 契約者から受領した入力データ [やエンドユーザーが入力するデータ](#) 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に転送、保存されるものもあります。

別紙

・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」、「2. オプションメニューの利用条件」、「3. 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。

■令和3年4月1日以降の申込み及び変更 （新条件）

1. 本サービスの料金（新条件）

別紙

1. 本サービスの料金

別紙

■Web 限定プラン トライアルサービス

- ・トライアルサービスの申込みは1契約者に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。それ以上の延長はできません。3か月を経過後は、自動的に契約は終了となります。
- ・月額料金は、利用したセッション数にかかわらず毎月50,000円（税込55,000円）となります。

・契約者は、契約終了日の3営業日前までにその旨をあらかじめ当社所定の様式に記入の上、当社へ書面により通知することにより、トライアルサービスを解約することができます。

- ・月額料金の日割り計算は行いません。
- ・「3. 本サービスで提供する機能」に定めるユーザーインターフェース（以下、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のいずれか1つの機能を選択できます。オペレーターチャット（単体）は選択できません。
- ・オプションメニューは利用できません。
- ・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300個までとなります。
- ・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

■Web 限定プラン 本格サービス

- ・本格サービスは、Web 限定プランのトライアルサービスの契約者がトライアルサービスと同条件に限り利用することができます。

別紙

■Web 限定プラン トライアルサービス

- ・トライアルサービスの申込みは1契約者に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。それ以上の延長はできません。3か月を経過後は、自動的に契約は終了となります。
- ・月額料金は、利用したセッション数にかかわらず毎月50,000円（税込55,000円）となります。

- ・月額料金の日割り計算は行いません。
- ・「3. 本サービスで提供する機能」に定めるユーザーインターフェース（以下、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のいずれか1つのUIを選択できます。オペレーターチャット（単体）は選択できません。
- ・オプションメニューは利用できません。
- ・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300個までとなります。
- ・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

■Web 限定プラン 本格サービス

- ・本格サービスは、Web 限定プランのトライアルサービスの契約者がトライアルサービスと同条件に限り利用することができます。
- ・本格サービスはトライアルサービス終了後に利用することができます。
- ・本格サービスの提供開始後に「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のいずれかのUIを追加することができます。オペレーターチャット（単体）は選択できません。1UI追加ごとに、変更

- ・本格サービスはトライアルサービス終了後に利用することができます。
- ・本格サービスの提供開始後に「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のいずれかの機能を追加することができます。オペレーターチャット（単体）は選択できません。1 機能追加ごとに、変更費用として 150,000 円（税込 165,000 円）をいただきます。
- ・本格サービスでは、本格サービスの提供開始後にオプションサービスを利用することができます。利用可能なオプションの料金および詳細は「(4) オプションメニュー」をご確認ください。

(i) 月額料金

契約者の利用した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)
～1,000 セッション/月	95,000 円 (104,500 円)
～ 20,000 セッション/月	195,000 円 (214,500 円)
～ 50,000 セッション/月	250,000 円 (275,000 円)

費用として 150,000 円（税込 165,000 円）をいただきます。

- ・本格サービスでは、本格サービスの提供開始後にオプションサービスを利用することができます。利用可能なオプションの料金および詳細は「(5) オプションメニュー」をご確認ください。

(i) 月額料金

契約者の利用した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)
～1,000 セッション/月	95,000 円 (104,500 円)
～ 20,000 セッション/月	195,000 円 (214,500 円)
～ 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)
～ 200,000 セッション/月	400,000 円 (440,000 円)

～ 100,000 セッション/月	300,000 円 (330,000 円)
～ 200,000 セッション/月	400,000 円 (440,000 円)
～ 500,000 セッション/月	500,000 円 (550,000 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	2,000,000 円(2,200,000 円)
2,000,000 セッション/月 超	個別相談

・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）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。

・契約終了日の 3 営業日前までにその旨をあらかじめ当社所定の様式に記入の上、当社へ書面により通知することにより、本格サービスを解約することができます。

・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。

～ 500,000 セッション/月	500,000 円 (550,000 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	2,000,000 円(2,200,000 円)
2,000,000 セッション/月 超	個別相談

・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。

別紙

(2)レギュラープラン

・本プランにはトライアルサービスと本格サービスがあり、それぞれ別の申し込みが必要です。

・既にエントリープラン、ベーシックプランを契約している場合、従来の契約については本規約第 10 条（契約者が行う本規約の解約）に基づき、当社へ解約を通知するとともに、改めて本プランへの申し込みが必要です（但し、トライアルサービスには申込みません）。この場合、本規約に定めるエントリープラン、ベーシックプランに関する契約期間内の解約に伴う料金の支払い条件は適用されません。なお、申込み後の本プランに関する最低利用期間は、本プランの提供開始日をもって起算を開始します。

・上記の場合、当社は従来の契約における入力データを可能な限り移行します。但し、当該データの移行について、当社は保証しないものとします。

■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 つの機能を選択できます。いずれの機能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機能に応じて

別紙

(2)レギュラープラン

・本プランにはトライアルサービスと本格サービスがあり、それぞれ別の申し込みが必要です。

■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いただくことができます（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。

ー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。

ー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

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「[\(4\)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いただくことができます（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。

ー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。

ー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・削除はできません。

ー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。

ー利用期間は、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。

ー環境構築

ーFAQデータのサーバーアップロード

ー言語チューニング

・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。

■レギュラープラン 本格サービス

・[本格サービスの契約期間は、本規約第6条（最低利用期間・契約期間）に従うもの](#)

できません。

ー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。

ー利用期間は、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。

ー環境構築

ーFAQデータのサーバーアップロード

ー言語チューニング

・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。

■レギュラープラン 本格サービス

・Web 限定プランまたはレギュラープランのトライアルサービス満了後本格サービスへ申込んだ場合、当社はトライアルサービスの契約における入力データを可能な限り移行します。但し、当該データの移行について、当社は保証をいたしません。

・複数の言語を利用する場合は、言語数分の初期費用、月額料金がかかります。

(i) 初期費用

分類	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)	左記の料金には、当社による以下のサービス ・SaaS環境構築

とします。

- ・ Web 限定プランまたはレギュラープランのトライアルサービス満了後本格サービスへ申込んだ場合、当社はトライアルサービスの契約における入力データを可能な限り移行します。但し、当該データの移行について、当社は保証をいたしません。
- ・ 複数の言語を利用する場合は、言語数分の初期費用、月額料金がかかります。

(i) 初期費用

分類	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)	左記の料金には、当社による以下の ・ SaaS 環境構築
検索ボックス	1,500,000 円 (1,650,000 円)	・ FAQ データのサーバーアップロード ・ 言語チューニング
問い合わせフォーム	1,500,000 円 (1,650,000 円)	・ 利用開始時点でチャットボットを ・ FAQ 成型(500 問まで)：重複チェック
オペレーターチャット (単体)	500,000 円 (550,000 円)	・ 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

・レギュラープランのトライアルサービス契約者が、契約期間満了後、3 か月以内にレギュラープランの本格サービスに申し込む場合、本格サービスの初期費用から 500,000 円 (税込 550,000 円) を減額します。

・既にエントリープラン又はベーシックプランの契約者が利用中の契約終了と同時にレギュラープランの本格サービスに申し込む場合、初期費用は発生しません。

- ・ 選択したいいずれかの機能に応じて、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「(4)オプションメニュー」をご確認ください。
- ・ 本格サービス開始後に別の UI (チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォー

検索ボックス	1,500,000 円 (1,650,000 円)	・ FAQ データのサーバーアップロード ・ 言語チューニング
問い合わせフォーム	1,500,000 円 (1,650,000 円)	・ 利用開始時点でチャットボットを 5 個まで ・ FAQ 成型(500 問まで)：重複チェック、記
オペレーターチャット (単体)	500,000 円 (550,000 円)	・ 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

・レギュラープランのトライアルサービス契約者が、契約期間満了後、3 か月以内にレギュラープランの本格サービスに申し込む場合、本格サービスの初期費用から 500,000 円 (税込 550,000 円) を減額します。

・選択したいいずれかの UI (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)) 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。

・本格サービス開始後に別の UI を申し込み、同時にご契約いただく UI が複数になる場合、追加 UI の初期費用を割引します。具体的には、以下の料金になります。

・オペレーターチャット (単体) は、チャットボットのサービスが開始した時点で月額料金の ID 数制限がなくなります。

UI 1		追加 UI (かっこ内税込)		
チャットボット	料金はレギュラープランの本格サービスの初期費用に準じる	UI 2~UI 4	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)	
オペレーターチャット (単体)	料金はレギュラープランの本格サービスの初期費用に準じる	UI 2	チャットボット	
			検索ボックス	
			問い合わせフォーム	
		UI 3~UI 4	チャットボット	

ム、オペレーターチャット（単体）を申し込み、同時にご契約いただく UI が複数になる場合、追加 UI の初期費用を割引します。具体的には、以下の料金になります。

・オペレーターチャット（単体）は、チャットボットのサービスが開始した時点で月額料金の ID 数制限がなくなります。

UI 1		追加 UI（かっこ内税込）	
チャットボット	料金はレギュラープラン 本格サービスの初期費用に準じる	UI 2～UI 4	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）
オペレーターチャット（単体）	UI 2	チャットボット	
		検索ボックス	
		問い合わせフォーム	
検索ボックスまたは問い合わせフォーム	UI 3～UI 4	チャットボット	
		検索ボックス	
		問い合わせフォーム	
検索ボックスまたは問い合わせフォーム	UI 2～UI 4	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）	

(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

			検索ボックス	50
			問い合わせフォーム	50
検索ボックスまたは問い合わせフォーム		UI 2～UI 4	チャットボット	
			検索ボックス	50
			問い合わせフォーム	50
			オペレーターチャット（単体）	

(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 （オペレーターチャット：～30ID）	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。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 （オペレーターチャット：～30ID）	250,000 円（275,000 円）	・FAQ データ追加アップロード - 月 100 問まで、1 回のみ

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 （オペレーターチャット：～30ID）	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。 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 （オペレーターチャット：～50ID）	250,000 円（275,000 円）	
～ 100,000 セッション/月 （オペレーターチャット：70ID）	300,000 円（330,000 円）	
～ 200,000 セッション/月 （オペレーターチャット：100ID）	400,000 円（440,000 円）	
～ 500,000 セッション/月 （オペレーターチャット：70ID）	500,000 円（550,000 円）	
～ 1,000,000 セッション/月 （オペレーターチャット：100ID）	1,000,000 円（1,100,000 円）	
～ 2,000,000 セッション/月 （オペレーターチャット：100ID）	2,000,000 円（2,200,000 円）	・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 ・運用レポート - 月 1 回 ・運用管理者向け勉強会 - Web 会議、月 1 回 等
～ 500,000 セッション/月 （オペレーターチャット：100ID）	500,000 円（550,000 円）	

ット：～50ID)		・雑談/類義語追加・削除 - 月 100 個まで、1 回のみ ・運用レポート - 月 1 回 ・運用管理者向け勉強会 - Web 会議、月 1 回 等
～ 100,000 セッション/月 （オペレーターチャット：70ID)	300,000 円（330,000 円）	
～ 200,000 セッション/月 （オペレーターチャット：100ID)	400,000 円（440,000 円）	
～ 500,000 セッション/月 （オペレーターチャット：200ID)	500,000 円（550,000 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	2,000,000 円(2,200,000 円)	
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。

ット：200ID)		
～ 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	2,000,000 円(2,200,000 円)	
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。
- ・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。

- ・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（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。

-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。

別紙

(3) エンタープライズプラン

- ・本プランは、セキュリティを重視したプランです。
- ・契約者専用のサーバーを提供し、管理画面および UI (チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォーム) に IP 制限を付与することができます。
- ・エンタープライズプランの契約期間は、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。
- ・「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のいずれか 1 つの **機能** を選択できます。オペレーターチャット (単体) は選択できません。
- ・複数の言語を利用する場合は、言語数分の初期費用、月額料金がかかります。

(i) 初期費用

分類	料金	備考
チャットボット	別途提示	左記の料金には、当社による以下の <ul style="list-style-type: none"> ・ SaaS 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
検索ボックス また は 問い合わせフォー ム	別途提示	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用開始時点でチャットボットを 5 ・ FAQ 成型(500 問まで)：重複チェ ・ 運用管理者向け勉強会(1 回、Web ・ FAQ データ以外の各種データのア

・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「**(4)** オプションメニュー」をご確認ください。なお、エンタープライズプランでは、Teams アダプター機能、マルチリンガル機能、自動回答抽出機能はご利用いただくことができません。

別紙

(3) エンタープライズプラン

- ・本プランは、セキュリティを重視したプランです。
- ・契約者専用のサーバーを提供し、管理画面および UI (チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォーム) に IP 制限を付与することができます。
- ・エンタープライズプランの契約期間は、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。
- ・「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のいずれか 1 つの **UI** を選択できます。オペレーターチャット (単体) は選択できません。
- ・複数の言語を利用する場合は、言語数分の初期費用、月額料金がかかります。

(i) 初期費用

分類	料金	備考
チャットボット	別途提示	左記の料金には、当社による以下のサ <ul style="list-style-type: none"> ・ SaaS 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
検索ボックス	別途提示	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用開始時点でチャットボットを 5 ・ FAQ 成型(500 問まで)：重複チェッ ・ 運用管理者向け勉強会(1 回、Web ・ FAQ データ以外の各種データのア
問い合わせフォー ム	別途提示	

・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。なお、エンタープライズプランでは、Teams アダプター機能、マルチリンガル機能、自動回答抽出機能はご利用いただくことができません。

|

|

|

別紙

(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
チャットボ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 (direct_call) 追加/	100,000 円(110,000 円)/か

別紙

(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
チャットボ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 (direct_call) 追加/変	100,000 円(110,000 円)/か

	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		所
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 個を超えるごとに	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	50,000 円 (55,000 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) ずつ加算	
FAQ 追加・削除	FAQ 差し	FAQ 100 個まで	100,000 円 (110,000 円) /

	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		所
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 個を超えるごとに	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	50,000 円 (55,000 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) ずつ加算	
FAQ 追加・削除	FAQ 差し替え、ハイパ	FAQ 100 個まで	100,000 円 (110,000 円) / 回

	替え、ハイパーリンクの変更など		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	
	以降、100 個単位	50,000 円 (55,000 円) ずつ加算/回	

	ーリンクの変更 など	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	
	以降、100 個単位	50,000 円 (55,000 円) ずつ加算/回	

<p>オペレーターチャット機能(チャットボット利用時)</p> <p>※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。</p>	月額費用	セッション数を他の機能と合算し、その数に応じた各プランの月額料金	
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)
		210,001～2,100,000 セッション/月	1,000,000 円(1,100,000 円)

<p>オペレーターチャット機能(チャットボット利用時)</p> <p>※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。</p>	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	
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)
		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 (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 (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	チャットボットを残し、自動回答抽出機能だけを解	200,000 円 (220,000 円)	

マルチリンガル機能 (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	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 (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	チャットボットを残し、自動回答抽出機能だけを解約	200,000 円 (220,000 円)	

	費	約する場合	
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)
		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)

	費	する場合	
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)
		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)

別紙

2. オプションメニューの利用条件 (新条件)

(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) チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォーム追加

- ・チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームを追加する場合、インスタンス追加またはフォルダ追加を行います。
- ・インスタンスまたはフォルダは、サービス提供開始時のインスタンスまたはフォルダ数を含み、累計で最大15個まで利用できます。インスタンスを分割してフォルダを作成する場合、当該インスタンス分は、フォルダの数で数えます（例えば、1インスタンスを2フォルダにして利用する場合、2個と数えます）。
- ・既にプロファイルを利用している場合、インスタンス、フォルダ、プロファイルの合計で15個まで利用できます。1つのインスタンスの中にプロファイルとフォルダは混在できません。

(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せぬ。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。

別紙

2. オプションメニューの利用条件

(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) チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォーム追加

- ・チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームを追加する場合、インスタンス追加またはフォルダ追加を行います。
- ・インスタンスまたはフォルダは、サービス提供開始時のインスタンスまたはフォルダ数を含み、累計で最大15個まで利用できます。インスタンスを分割してフォルダを作成する場合、当該インスタンス分は、フォルダの数で数えます（例えば、1インスタンスを2フォルダにして利用する場合、2個と数えます）。
- ・既にプロファイルを利用している場合、インスタンス、フォルダ、プロファイルの合計で15個まで利用できます。1つのインスタンスの中にプロファイルとフォルダは混在できません。

(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ぬ。
- ・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せぬ。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提供可能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
(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。[この場合の料金は解約があった月の前月の月額料金で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

- ・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
(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。](#)

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
(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。[この場合の料金は解約があった月の前月の月額料金で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。

・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
(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。

- ・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、
(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

- ・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、
(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)

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。
- ・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と同じになります。最低利用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。[この場合の料金は解約があった月の前月の月額料金で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。

(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中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。

(7) 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。

(8) FAQ 成型

- ・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。

(9) 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。
- ・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。
- ・FAQ 運用のご利用には、チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームの契約が必要です。
- ・初月の月額費用は無料です。
- ・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。
- ・FAQ 運用の契約期間は、各プラン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

一ファイルタイプは、別途当社が指定するものとします。

(7) 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。

(8) FAQ 成型

- ・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。

(9) 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。
- ・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。
- ・FAQ 運用のご利用には、チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームの契約が必要です。
- ・初月の月額費用は無料です。
- ・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。

する料金を支払うものとします。

・Web 限定プランとレギュラープラン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 FAQ 運用に係る契約を解約することができます。チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームの契約が終了した場合は、FAQ 運用に係る契約も終了となります。

別紙

3. 本サービスで提供する機能 (新条件)

・FAQ 運用の契約期間は、各プラン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。

・Web 限定プランとレギュラープラン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 FAQ 運用に係る契約を解約することができます。チャットボット、検索ボックス、問い合わせフォームの契約が終了した場合は、FAQ 運用に係る契約も終了となります。

別紙

3. 本サービスで提供する機能

別紙

■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

別紙

4. 提供可能な言語

本サービスで提供可能な言語は以下のとおりです。なお、本サービスの提供には日本語の申込みが必須となります。お申込みいただいた言語の変更はできません。

（1）FAQ コンテンツの言語

日本語、英語、イタリア語、ドイツ語、中国語（繁体・簡体）、フランス語、オランダ語、スウェーデン語、韓国語、ロシア語、チェコ語、ポルトガル語、フィンランド語、スペイン語、デンマーク語、ノルウェー語、ポーランド語、カタルーニャ語、ギリシャ語、ルーマニア語、トルコ語、バスク語、ハンガリー語、アラビア語

なお、オプションメニューの利用条件等で別途指定があるものについてはそちらが優先します。

（2）Backstage のラベル言語

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

5. 料金に関する通則

（端数処理）

1 当社は、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

（消費税相当額の加算）

2 第15条（月額料金の支払義務）の規定その他本規約の規定により料金表に定める料金の支払いを要するものとされている額は、この料金表に定める額（税抜価格（消費税相当額を加算しない額とします。以下同じとします。）に基づき計算された額とします。）に消費税相当額を加算した額とします。

上記算定方法により、支払いを要することになった額は、料金表に表示された額（税

<p>検索ボックス/ 問い合わせフォ ーム</p>	<p>1,500,000 円 (1,650,000 円)</p>	<p>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</p>
-----------------------------------	--------------------------------------	--

(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、

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)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

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。

込価格 (消費税相当額を加算した額とします。以下同じとします。)) の合計と異なる場合があります。

(注) この料金表に規定する料金額は、税抜価格とします。なお、かっこ内の料金額は、税込価格を表示します。

(料金の算定)

3 契約者は、本サービスの料金に定める初期費用及び月額料金額の支払いを要するものとし、支払期日の到来する順序に従って支払うものとします。

■ 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)	
～ 210,000 セッショ ン/月	2,550,000 円 (2,805,000 円)	ド - 月 100 問まで、1 回のみ ・ 雑談/類義語追加・削除
～ 2,100,000 セッシ ョン/月	8,230,000 円 (9,053,000 円)	- 月 100 個まで、1 回のみ ・ FAQ 運用 - 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
～ 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 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 替え、Extra Info 機能の有効化 など	100,000 円(110,000 円)/か 所
エンドユーザー画面の変更(検索ボックス)	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	50,000 円(55,000 円)/か所

利用時のみ)	など	
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
チャットボット利用時のみ)	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 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

		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
オペレーターチャットサポート機能 (チャットボット)	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
利用時のみ)	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)	初期費用	50,000 円 (55,000 円)
	月額費用	

ット利用時のみ)	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)
	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 (チャットボット 利用時のみ)	初期費用
月額費用		
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)
	<u>201～300 件まで</u>	<u>2,550,000 円 (2,805,000 円)</u>
	<u>301～400 件まで</u>	<u>3,150,000 円 (3,465,000 円)</u>
	<u>401～500 件まで</u>	<u>3,750,000 円 (4,125,000 円)</u>
<u>FAQ 成型</u>	<u>100 件まで</u>	<u>450,000 円 (495,000 円)</u>
	<u>101～200 件まで</u>	<u>750,000 円 (825,000 円)</u>
	<u>201～300 件まで</u>	<u>1,050,000 円 (1,155,000 円)</u>
	<u>301～400 件まで</u>	<u>1,350,000 円 (1,485,000 円)</u>
	<u>401～500 件まで</u>	<u>1,650,000 円 (1,815,000 円)</u>
<u>FAQ 運用</u>	<u>初期費用</u>	<u>75,000 円 (82,500 円)</u>
	<u>月額費用</u>	<u>3 か月ごと 150,000 円/月 (165,000 円)</u>

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트리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 트리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、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

・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。

(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、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)

(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

・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

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 をたどる事ができる。

■ 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の事により、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の精度を向上。

(3) 問い合わせフォーム

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。

■ インスタントアンサー

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。

■ 最終確認ポップアップ

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。

(4) Backstage

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。

■ ログ閲覧・コンテンツ分析機能

■ FAQ コンテンツの管理・編集・作成機能

4. 提供可能な言語 (新・旧条件共通)

本サービスで提供可能な言語は以下のとおりです。なお、本サービスの提供には日

本語の申込みが必須となります。お申込みいただいた[提供可能](#)言語の変更はできません。

(1) FAQ コンテンツの言語

日本語、英語、イタリア語、ドイツ語、中国語（繁体・簡体）、フランス語、オランダ語、スウェーデン語、韓国語、ロシア語、チェコ語、ポルトガル語、フィンランド語、スペイン語、デンマーク語、ノルウェー語、ポーランド語、カタルーニャ語、ギリシャ語、ルーマニア語、トルコ語、バスク語、ハンガリー語、アラビア語
なお、オプションメニューの利用条件等で別途指定があるものについてはそちらが優先します。

(2) Backstage のラベル言語

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

5. 料金に関する通則 (新・旧条件共通)

(端数処理)

1 当社は、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

(消費税相当額の加算)

2 第15条（月額料金の支払義務）の規定その他本規約の規定により料金表に定める料金の支払いを要するものとされている額は、この料金表に定める額（税抜価格（消費税相当額を加算しない額とします。以下同じとします。）に基づき計算された額とします。）に消費税相当額を加算した額とします。

上記算定方法により、支払いを要することになった額は、料金表に表示された額（税込価格（消費税相当額を加算した額とします。以下同じとします。））の合計と異なる場合があります。

(注) この料金表に規定する料金額は、税抜価格とします。なお、かっこ内の料金額は、税込価格を表示します。

(料金の算定)

3 契約者は、本サービスの料金に定める初期費用及び月額料金料の支払いを要するものとし、支払期日の到来する順序に従って支払うものとします。

—

附則 (2022 年 6 月 27 日 APSAI 第 00935976 号)

この改正規定は、2022 年 7 月 1 日から実施します。