

# COTOHA Voice Insight 音声マイニングプラン利用規約 【現改比較表】 2022年3月7日現在

～2022年3月6日

2022年3月7日～

## 第1条

2 本サービスの利用には別途、当社の指定するコンタクトセンター基盤サービス及びネットワーク接続サービスの契約が必要です。

3 当社は本規約に定める条件に従い、契約者に本サービスを自己の業務の範囲内において利用する目的で利用権を許諾するものとします。

## 第1条

2 本サービスの利用には別途、当社の指定するコンタクトセンター基盤サービス及びネットワーク接続サービスの契約が必要です。この場合において、ネットワーク接続サービスの一部は本サービスの提供開始に伴い、本サービス申込者からの依頼に基づき当社が申し込むものとします。対象となるネットワーク接続サービスは別記に定めるところによります。

3 本サービスの利用にあたっては、当社のArcstar Contact Centerサービス契約約款に定めるArcstar Contact Centerサービス契約（カテゴリー 2 に係るものであってCOTOHA Voice Insight音声マイニングプラン連携機能を利用するものに限ります。）を締結していただくか、又は当社が承諾した通話録音用サーバを別途契約者自身でご用意いただく必要があります。

4 当社は本規約に定める条件に従い、契約者に本サービスを自己の業務の範囲内において利用する目的で利用権を許諾するものとします。

第5条

2 前項に定める申込みの時点において、第1条(許諾の範囲)に定めるサービスの提供の開始が事前に完了していない場合、当該サービスの開通をもって本サービスの申込みとします。当該サービスの開通が申込書の提出から6か月以内に完了しない場合、当該申込みは取消しとみなします。取消し後に本サービスの利用を希望する場合は、再度の申込みが必要です。

3 当社が申込みに対して承諾した時をもって契約の成立とします。成立した当該契約を以下「本契約」といいます。

4 当社は、次の各号に該当すると判断したときは、申込みを承諾しない場合があります。

- (1) 申込者が日本国内に住所を置く法人(法人に相当すると当社が認めるものを含みます。)でないとき
- (2) 申込者が要望するサービスの提供が技術上、その他の理由により著しく困難なとき
- (3) 本サービスの申込者が当社の提供するサービスの料金又は手続に関する費用等の支払を現に怠り、又は怠るおそれがあると当社が判断したとき
- (4) 第1条(許諾の範囲)に定める本サービスの許諾の範囲を逸脱した利用及び第27条(契約者の義務)に定める契約者の義務に違反するおそれがあると当社が判断したとき
- (5) 本サービスの申込者が第14条(利用停止)に該当するとき、又は該当するおそれがあると当社が判断したとき
- (6) 申込書に事実と異なる内容の記載がなされたとき
- (7) 申込者が第1条(許諾の範囲)に定めるコンタクトセンター基盤サービス及びネットワーク接続サービスを利用、もしくは申込していないとき

第5条

2 当社が申込みに対して承諾した時をもって契約の成立とします。成立した当該契約を以下「本契約」といいます。

3 当社は、次の各号に該当すると判断したときは、申込みを承諾しない場合があります。

- (1) 申込者が日本国内に住所を置く法人(法人に相当すると当社が認めるものを含みます。)でないとき
- (2) 申込者が要望するサービスの提供が技術上、その他の理由により著しく困難なとき
- (3) 本サービスの申込者が当社の提供するサービスの料金又は手続に関する費用等の支払を現に怠り、又は怠るおそれがあると当社が判断したとき
- (4) 第1条(許諾の範囲)に定める本サービスの許諾の範囲を逸脱した利用及び第27条(契約者の義務)に定める契約者の義務に違反するおそれがあると当社が判断したとき
- (5) 本サービスの申込者が第14条(利用停止)に該当するとき、又は該当するおそれがあると当社が判断したとき
- (6) 申込書に事実と異なる内容の記載がなされたとき
- (7) 申込者が第1条(許諾の範囲)に定めるコンタクトセンター基盤サービス及びネットワーク接続サービスを利用、もしくは申込していないとき

(8) 前各号に定めるほか、当社の業務に支障があるとき、又は支障があるおそれがある  
と当社が判断したとき

5 当社は当社の承諾後であっても、前項各号に該当することが明らかになった場合には第3項の承諾を取り消す場合があります。この場合、当社は取消により契約者が被った損害についての責任を負わないものとし、契約者はそれまでに当社に生じた費用を負担するものとします。

6 当社が申込みを承諾しない場合には、当社は申込者に対しその旨を通知します。

#### 第9条

3 変更後の料金は変更内容が適用された月から反映されます。変更内容が適用される時期は、第1項に定める申込内容によって異なります。

(8) 前各号に定めるほか、当社の業務に支障があるとき、又は支障があるおそれがある  
と当社が判断したとき

4 当社は当社の承諾後であっても、前項各号に該当することが明らかになった場合には第2項の承諾を取り消す場合があります。この場合、当社は取消により契約者が被った損害についての責任を負わないものとし、契約者はそれまでに当社に生じた費用を負担するものとします。

5 当社が申込みを承諾しない場合には、当社は申込者に対しその旨を通知します。

#### 第9条

3 変更後の料金は変更内容が適用された月から反映されます。変更申込が適用される時期は、料金表に掲げる単位における数が増加する場合は当月、減少する場合は翌月となります。

別紙 [メニュー一覧](#)

1. 料金に関する通則（略）

2. 機能及び料金

2-1 基本機能料金内訳

基本機能とは、音声認識機能を中心とした基本的な機能をいい、本サービスの利用にあたり申込みが必須なものをいいます。

料金は、別途当社担当者より個別に提示するものとします。

<a href="#">メニュー</a>	<a href="#">料金項目</a>		<a href="#">説明</a>	<a href="#">単位</a>	<a href="#">備考</a>
<a href="#">基本機能</a>	<a href="#">システム 利用料</a>	<a href="#">音声認 識モデ ル 自動ア ップデ ート有</a>	<a href="#">音声認識モデルの自動 アップデートを行う場 合のシステム利用料で す。</a>	<a href="#">/契約</a>	<a href="#">いずれか選択必 須。</a>
		<a href="#">音声認 識モデ ル 自動ア ップデ ート無</a>	<a href="#">音声認識モデルの自動 アップデートを行わな い場合のシステム利用 料です。</a>		
	<a href="#">基本機能利用料</a>		<a href="#">基本機能の利用料で</a>	<a href="#">/10 席</a>	

別紙 [料金一覧](#)

1. 料金に関する通則（略）

2. 機能及び料金

2-1 基本機能料内訳

基本機能とは、音声認識機能を中心とした基本的な機能をいい、本サービスの利用にあたり申込みが必須なものをいいます。

料金は、別途当社担当者より個別に提示するものとします。

		<u>す。但し、利用席数が</u> <u>100 席以下の場合は異なる料金体系を適用します。</u>	<u>位とします。</u>
--	--	---	---------------

2-1-1 システム利用料内訳

システム利用料とは音声認識機能を提供するサービスの利用料として、本サービスの利用にあたり申込みが必須なものをいいます。料金は、別途当社担当者より個別に提示するものとします。

<u>メニュー</u>	<u>料金パターン</u>				<u>単位</u>	<u>説明</u>
			<u>同時接続数</u>			
<u>基本機能</u>			<u>200</u>	<u>400</u>		
			<u>同時接</u>	<u>同時接</u>		
			<u>続</u>	<u>続</u>		
<u>自動アップデート</u>	<u>あり</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>/契約</u>	<u>音声認識エンジンの利用料</u> <u>です。但し、自動アップデートの有無及び同時接続数</u> <u>によって提供料金が異なります。</u> <u>1~4のうち1つのパターン</u> <u>の選択を必須とします。</u>	
<u>有無</u>	<u>なし</u>	<u>3</u>	<u>4</u>			

### 2-1-2 基本機能利用料内訳

基本機能利用料とはシステムの画面や各種機能の利用料として、本サービスの利用にあたり申込みが必須なものをいいます。料金は、別途当社担当者より個別に提示するものとします。

<u>メニュー</u>	<u>料金項目</u>	<u>料金パターン</u>	<u>説明</u>	<u>単位</u>	<u>備考</u>
<u>基本機能</u>	<u>基本機能利 用料</u>	<u>通常</u>	<u>利用席数で</u> <u>す。但し、100</u> <u>席以下の場合</u>	<u>/10</u> <u>席</u>	<u>申込は 10 席単位</u> <u>とします。</u>
		<u>少数席(100 席</u> <u>以下)</u>	<u>は異なる料金</u> <u>体系を適用し</u> <u>ます。</u>		

2-2 オプション機能料金内訳

オプション機能とは、基本機能に加えて任意での申込みであるものをいいます。

料金は、別途当社担当者より個別に提示するものとします。

メニュー	料金項目	説明	単位	備考
ダッシュボードオプション	ダッシュボードオプションシステム利用料	通話の俯瞰表示およびオペレータ品質管理のためのダッシュボード機能のシステム利用料です。	/契約	
	ダッシュボードオプション機能利用料	通話の俯瞰表示およびオペレータ品質管理のためのダッシュボード機能の利用料です。	/ID	

2-2 オプション機能料金内訳

オプション機能とは、基本機能に加えて任意での申込みであるものをいいます。

料金は、別途当社担当者より個別に提示するものとします。

メニュー	料金項目	料金パターン	説明	単位	備考
ダッシュボードオプション	ダッシュボードオプションシステム利用料	基本機能が 200 同時接続の場合 基本機能が 400 同時接続の場合	通話の俯瞰表示およびオペレータ品質管理のためのダッシュボード機能のシステム利用料です。	/契約	200 同時接続の場合と 400 同時接続の場合で提供料金が異なります。
	ダッシュボードオプション機能利用料		通話の俯瞰表示およびオペレータ品質管理のためのダッシュボード機能の利用料です。	/席	基本機能の契約席数と同一数とします。

マニュアル表示オプション	マニュアル表示オプション機能利用料	キーワードと事前に紐づけられたマニュアルを表示する機能の利用料です。	/席	基本機能の契約席数と同一数とします。	マニュアル表示オプション機能利用料	キーワードと事前に紐づけられたマニュアルを表示する機能の利用料です。	/席	基本機能の契約席数と同一数とします。	
通話要約オプション	通話要約オプションシステム利用料	COTOHA Summarize による自動要約の作成機能のシステム利用料です。	/席	申込席数が100席以下と101席以上にて料金設定が異なります。	通話要約オプションシステム利用料	<a href="#">~1080 通話/時間(Pod2)</a> <a href="#">~2160 通話/時間(Pod3)</a> <a href="#">~2520 通話/時間(Pod4)</a> <a href="#">~3600 通話/時間(Pod5)</a> <a href="#">~3960 通話/時間(Pod6)</a> <a href="#">~4680 通話/時間(Pod7)</a> <a href="#">~5400 通話/</a>	/契約	<a href="#">どれか1つのみをご選択いただきます。</a>	



感情認識 オプション	感情認識オプションシステム利用料	カスタマーの感情を評価する機能のシステム利用料です。	/契約	
	感情認識オプション機能利用料	カスタマーの感情を評価する機能の利用料です。	/席	基本機能の契約席数と同一数とします。
応対分析 オプション	応対分析オプション機能利用料	話速度等、応対スキルを評価する機能の利用料です。	/席	基本機能の契約席数と同一数とします。

		時間(Pod8)			
感情認識 オプション	感情認識オプションシステム利用料	基本機能が 200 同時接続の場合	カスタマーの感情を評価する機能のシステム利用料です。	/契約	200 同時接続の場合と 400 同時接続の場合で 提供料金が 異なります。
	感情認識オプション機能利用料	基本機能が 400 同時接続の場合	カスタマーの感情を評価する機能の利用料です。	/席	基本機能の契約席数と同一数とします。
応対分析 オプション	応対分析オプション機能利用料		話速度等、応対スキルを評価する機能の利用料です。	/席	基本機能の契約席数と同一数とします。

3. 工事料金 (略)

3. 工事料金 (略)

別記

本サービスの提供開始に伴い、本サービス申込者からの依頼に基づき当社が申し込むネットワーク接続サービスは下表の通りとします。

※該当のネットワークサービスは当社のSmart Data Platformサービス利用規約に定めるSDPFサービスの一部であり、本サービスのご利用に当たっては、SDPFサービスの申込が必須となります。当該サービスの利用に同意いただける場合は、SDPFサービスの規約に同意の上、当社所定の方法によるお客さまから申込むものとします。

<u>項番</u>		<u>サービス名称</u>	<u>個数</u>	<u>月額利用料</u>
<u>1</u>	<u>200同時接続での ご利用の場合</u>	<u>FIC-Connection L3 接続 [FIC- Router to Google Cloud] 50M プラン Paired</u>	<u>1</u>	<u>20,000</u>
<u>2</u>	<u>400同時接続での ご利用の場合</u>	<u>FIC-Connection L3 接続 [FIC- Router to Google Cloud] 100M プラン Paired</u>	<u>1</u>	<u>24,000</u>

附則（令和4年3月3日 APS1サ第00887578号）

（実施期日）

この改正規定は、令和4年3月7日から実施します。