

COTOHA Voice Insight音声マイニングプラン利用規約 【現改比較表】 2025年12月1日現在

～2025年11月30日

2025年12月1日～

第1条 1 (略)

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の契約が必要です。タイプGを利用するときは、前段のコンタクトセンター基盤サービスに加え、別途、当社の指定するネットワーク接続サービスの契約が必要であり、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。

4～5 (略)

第2条～第8条 (略)

第1条 1 (略)

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の契約が必要です。タイプGを利用するとき、[又はタイプAを利用する場合で「VPN接続オプション」を利用するとき](#)は、前段のコンタクトセンター基盤サービスに加え、別途、当社の指定するネットワーク接続サービスの契約が必要であり、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、[当社若しくは当社以外の事業者が提供するGenesys Cloud CXサービスを契約していただく](#)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。

4～5 (略)

第2条～第8条 (略)

<p>第9条 1～6 (略)</p>	<p>第9条 1～6 (略)</p> <p><u>7 本サービスのうち、タイプAの申込み時に「VPN接続オプション」の申込みを行った契約者は、「VPN接続オプション」を廃止する変更を行えないものとします。変更の必要がある場合は、当該契約を解約のうえ、新たな申込みが必要です。その際、最低利用期間中の解約であれば、第6条（最低利用期間）に定める料金を支払うものとします。</u></p> <p><u>8 本サービスのうち、タイプAの申込み時に「VPN接続オプション」の申込みを行わなかった契約者は、「VPN接続オプション」を追加する変更を行えないものとします。変更の必要がある場合は、当該契約を解約のうえ、新たな申込みが必要です。その際、最低利用期間中の解約であれば、第6条（最低利用期間）に定める料金を支払うものとします。</u></p>
<p>第10条～第35条 (略)</p>	<p>第10条～第35条 (略)</p>

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

(略)

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。

(1) タイプG

(略)

(2) タイプA

メニュー	料金項目	料金パターン	説明	単位	備考
(略)	(略)	(略)	(略)	(略)	(略)
GCCX 連携オ プショ ン	GCCX 連携オプション基 本利用料		Genesys Cloud CX を CTI として接 続する機能の 基本利用料で す。	/契約	
	GCCX 連携オプションシ		Genesys	/同時接	基本機能の契約同時接

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

(略)

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。

(1) タイプG

(略)

(2) タイプA

メニュー	料金項目	料金パターン	説明	単位	備考
(略)	(略)	(略)	(略)	(略)	(略)
GCCX 連携オ プショ ン	GCCX 連携オプション基 本利用料		Genesys Cloud CX を CTI として接 続する機能の 基本利用料で す。	/契約	
	GCCX 連携オプションシ		Genesys	/同時接	基本機能の契約同時接

	ステム利用料	Cloud CX を CTI として接続する機能のシステム利用料です。	続	続数と同一数とします。
	GCCX 連携オプション機能利用料	Genesys Cloud CX を CTI として接続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。

- ・基本機能の契約期間中にオプション機能を追加する場合、オプション機能についても第 6 条（最低利用期間）が適用されるものとします。この場合、オプション機能の最低利用期間については、オプション機能の提供開始日を初日とみなし、基本機能の契約満了日を最低利用期間の末日とします。
- ・マニュアル表示オプション機能利用料及び感情認識オプション機能利用料は、基本機能利用料として席数型を選択した契約者についてはそれぞれ席数型のものが、基本機能利用料として同時接続数型を選択した契約者についてはそれぞれ同時接続数型のものが適用されます。

	ステム利用料	Cloud CX を CTI として接続する機能のシステム利用料です。	続	続数と同一数とします。
	GCCX 連携オプション機能利用料	Genesys Cloud CX を CTI として接続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。
VPN 接続オプション	VPN 接続オプションシステム利用料	閉域網を利用して接続する機能のシステム利用料です。	/契約	

- ・基本機能の契約期間中にオプション機能を追加する場合、オプション機能についても第 6 条（最低利用期間）が適用されるものとします。この場合、オプション機能の最低利用期間については、オプション機能の提供開始日を初日とみなし、基本機能の契約満了日を最低利用期間の末日とします。
- ・マニュアル表示オプション機能利用料及び感情認識オプション機能利用料は、基本機能利用料として席数型を選択した契約者についてはそれぞれ席数型のものが、基本機能利用料として同時接続数型を選択した契約者についてはそれぞれ同時接続数型のものが適用されます。

3. 工事料金 (略)	3. 工事料金 (略)
----------------	----------------

別記

本サービス（タイプGに限ります。以下別記内において同じとします。）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。

項番		サービス名称	個数
1	小規模基盤又は 200 同時接続でのご利用の場合	FIC-Connection L3 接続[FIC-Router to Google Cloud] 50M プラン Paired	1
2	400 同時接続でのご利用の場合	FIC-Connection L3 接続[FIC-Router to Google Cloud] 100M プラン Paired	1

別記

本サービス（タイプGに限ります。以下別記内において同じとします。）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。

(1) タイプGをご利用の場合

項番		サービス名称	個数
1	小規模基盤又は 200 同時接続でのご利用の場合	FIC-Connection L3 接続[FIC-Router to Google Cloud] 50M プラン Paired	1
2	400 同時接続でのご利用の場合	FIC-Connection L3 接続[FIC-Router to Google Cloud] 100M プラン Paired	1

(2) タイプAをご利用の場合で、「VPN接続オプション」をご利用の場合

<u>項番</u>		<u>サービス名称</u>	<u>個数</u>
<u>1</u>	<u>200 同時接続以下でのご利用の場合</u>	<u>FIC-Connection L3 接続[FIC-Router to Amazon Web Services(Private VIF)] Paired (50M プラン又はそれより広帯域のプラン)</u>	<u>1</u>
<u>2</u>	<u>201 同時接続以上 400 同時接続以下でのご利用</u>	<u>FIC-Connection L3 接続[FIC-Router to Amazon Web Services(Private VIF)]</u>	<u>1</u>

		<u>の場合</u>	<u>Paired（100M プラン又はそれより広帯域のプラン）</u>	
	<u>3</u>	<u>401 同時接続以上でのご利用の場合</u>	<u>FIC-Connection L3 接続[FIC-Router to Amazon Web Services(Public VIF)]</u> <u>Paired（200M プラン又はそれより広帯域のプラン）</u>	<u>1</u>
<u>附 則（令和7年11月25日 C A S 1 サ000400009302-01号）</u> <u>（実施期日）</u> <u>この改正規定は、令和 7 年 12 月 1 日から実施します。</u>				