

スグレス with KDDI重要事項に関するご説明書

KDDI株式会社

「スグレス with KDDI」のご利用にあたっては以下の内容を十分にご理解の上、お申し込み、ご契約くださいますようお願いいたします。

なお、本書に記載の内容はお客様への事前通知なく変更する場合があります。

1 提供会社

KDDI株式会社(以下『当社』といたします)

2 サービス名称

- ・スグレス with KDDI POC Pack (以下『POC pack』といたします)
- ・スグレス with KDDI Entry Pack (以下『Entry』といたします)
- ・スグレス with KDDI LINEWORKS専用メニュー(以下『LW専用』といたします)
- ・サポートEXオプション (以下『サポートEX』といたします)

3 サービス概要

「スグレス with KDDI」は、人工知能 (AI) の活用により、問い合わせ応答を自動で行うSaaS型チャットボットサービスです。

問い合わせに対しチャットボットが自動で応答することで、今まで問い合わせ対応に割いていたリソースを本来の業務に集中させることができます。

4 サービスの提供

本サービスは以下規約に基づき提供されます。

- ・スグレス with KDDIに関する規約

https://biz.kddi.com/content/dam/kddi-com/biz/support/service/sugures/pdf/sugures_kiyaku.pdf

- ・「スグレス」利用規約

<https://www.albert2005.co.jp/sugures/policy/>

5 ご利用上の制限

- ・本サービスは、日本国内の法人からのお申し込みのみ受け付けします。
- ・下記項目については明確な制限は設けていませんが、ご契約者様のご利用方法によってはレスポンス遅延などが発生する場合がありますため、一定の目安数値を設けています。そのため目安値を著しく超過しご利用に支障をきたす場合、追加料金を含む個別対応の可否を検討させていただく、もしくは追加のご契約をいただく

場合があります。

- ・利用者数=10,000/ボット
- ・同時アクセス=30/Sec/ボット
- ・登録FAQ数=2,000件/ボット

6 サービス利用の開始

当社指定の新規申込書をもって、本契約の申し入れをすることができます。なお、各メニューの申込申請には下記の〆切り期日を設けております。

- ・POC Pack申込 : 開通希望日の6営業日前までに新規申込書受領
- ・Entry申込 : 開通希望日の6営業日前までに新規申込書受領
- ・LW専用申込 : 開通希望日の6営業日前までに新規申込書受領
- ・サポートEX申込 : 開通希望日の5営業日前までに変更申込書受領

新規申込書受領後、お申込書に記載の管理者さま宛にサービス利用に関する管理者アカウントの発行案内(以後開通通知)を送信します。これを以ってサービスの利用開始日(開通日、当月が開通月となります)とさせていただきます。

なお、本サービスの基本機能に付帯する機能の管理者アカウントの通知は上記開通通知発行にあわせ、順次展開となります。

7 料金と課金開始

本サービスの料金は『スグレス with KDDIに関する規約』に準じます。

なお、各項目の課金開始は以下のとおりとなります。

- ・POC Packはサービス開通日を起算とした3ヵ月間の利用期間を設けた月額不要の一時金サービスです。
 - ・POC Packの費用は開通月が課金対象となります。
 - ・POC Pack終了後、EntryもしくはLW専用を継続利用される場合、弊社指定の内容を登録いただくことでEntryもしくはLW専用の初期費を免除します。
尚、この場合もEntryもしくはLW専用の開通初月の月額免除が適用されます。
但し、EntryもしくはLW専用を開通同月に解約される場合、開通初月の月額免除が非適応になり開通初月の月額費用が満額請求となります。
- ・Entryの初期費用は開通月が課金対象となります。
- ・Entryの月額費用は開通月の翌月1日を課金対象の起算日となります。
なお、翌月以降の課金対象月期間は、開通初月の翌月1日から次の月の起算日の前日までの間をいいます。月内途中解約であっても月額料金は満額のご請求となります。また開通同月に解約の場合、開通初月の月額免除が非適応になり開通初月の月額費用が満額請求となります。
- ・LW専用の初期費用は開通月が課金対象となります。
- ・LW専用の月額費用は開通月の翌月1日を課金対象の起算日となります。
なお、翌月以降の課金対象月期間は、開通初月の翌月1日から次の月の起算日の前日までの間をいいます。月内途中解約であっても月額料金は満額のご請求となります。また開通同月に解約の場合、開通初月の月額免除が非適応になり開通初月の月額費用が満額請求となります。
- ・サポートEXの月額費用は開通月の同月1日を課金対象の起算日となります。
そのため、サービスご利用開始日より月額料金の課金対象となります。
なお、月中のサービス利用開始でも起算日は同暦月1日となるため月額料金は、満額でのご請求となります。また、月内途中解約であっても月額料金満額のご請求となります。

8 支払いについて

ご利用開始後、課金対象月の8日以降に請求書が順次発送されます。
月末日(月末日が土・日・祝日の場合は翌営業日)までにお支払いください。

9 解約

本サービスの契約者は、『「スグレス」利用規約』の定めにかかわらず、別途当社指定の解約申込書をもって、本契約を解約する旨の申し入れをすることができます。なお、各メニューの解約申請には下記の〆切り期日を設定しております。

- ・POC Pack解約:ご利用期間満了日をもって自動解約となります。

尚、ご利用期間延長は承れません。

- ・Entry解約 :解約希望月の月末10営業日前までに解約申込書受領
 - ・LW専用解約 :解約希望月の月末10営業日前までに解約申込書受領
 - ・サポートE X解約 :解約希望月の月末5営業日前までに解約申込書受領
- 上記締切日を超過した解約申請については翌月処理分となります。

(※) この場合翌月分の月額費用もご請求させていただきます

10 サポート内容について

- ・お問い合わせは、サービス開通時に発行する問い合わせツール『Backlog』もしくは『Backlog』上に記載のお問い合わせ先にご連絡ください。特に技術的問い合わせについてはインシデント管理の観点から『Backlog』のご利用を推奨させていただきます。
- ・専用受付窓口へのお問い合わせは、『Mから始まる8桁の契約番号』が必要となります。契約番号が不明な場合対応できない場合があります。あらかじめご了承ください。
- ・対応言語は日本語のみとさせていただきます。
- ・お電話でのお問い合わせ対応ならびにBacklogでの対応時間は、平日10時～18時とさせていただきます。
- ・サポート窓口(カスタマーサポート)は、業務委託先にて運営しています。

11 注意事項および免責事項

- ・本サービスは、SLAを設けておりません。
- ・本サービスは、お客さまにてご用意頂くFAQに対しAIロボットによる検索・応答を行うシステムをクラウド型サービスとしてご提供するものです。そのため、回答内容の正しさ(正答精度)および回答内容を保証するものではありません。
- ・契約者は、本サービスを利用するために当社が発行するアカウントIDおよびパスワードを適正に管理する義務を負います。
- ・契約者は、契約者が正当に権限を与えた利用者に利用させる以外、アカウントIDおよびパスワードを第三者に不正に利用、貸与、譲渡、名義変更、販売、再販できないものとします。
- ・契約者のアカウントIDの管理不十分、使用上の過誤又は第三者の使用などによ

り、契約者又は第三者に発生した損害について、契約者又は第三者に対し当社は何らの責任を負わないものとします。

- ・契約者は、パスワードの喪失、盗難の場合には速やかに当社に報告するものとし、その報告があった場合および当社がその事態に気付いた場合も含め当社は契約者に交付したパスワードの使用を中止します。
- ・契約者が本サービスを利用することによって第三者との間で法律的または社会的な係争関係に置かれた場合に、当社はこれらの係争の一切の責任を負わないものとします。

12 障害・メンテナンス情報について

- ・カスタマーサポートからのメール案内およびKDDI法人ウェブサイトにてご確認ください。

<https://www.kddi.com/business/support/service/sugures/>

13 その他

- ・料金やサービスは予告なく変更する場合があります。

本書に記載しているサービス名称は一般に各社の商標または登録商標です。本書の記載事項すべてについて、著作者の許諾を得ず無断で複写、複製、転載することは固く禁じられております。

本書に記載の内容は、2020年3月現在の情報です。

以上