情報区分	公開
発効日	2024/6/12
版番号	Ver.1.1

TALKZ®サービス仕様書

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

目次

改定履歴表.....2
はじめに.....3
1. （本書の目的）.....3
2. （サービス概要）.....4
3. （動作要件・通信要件）.....4
4. （サービス内容）.....5
5. （価格）.....5
6. （ライセンス利用）.....6
7. （ご契約）.....8
8. （ご請求・お支払い）.....8
9. （ご解約）.....8
10. （サービス提供時間）.....8
11. （メンテナンス）.....9
12. （テクニカルサポート）.....9
13. （障害サポート）.....10
14. （バージョンアップポリシー）.....10
15. （セキュリティ）.....10
16. （第三者認証）.....11
17. （制限事項）.....11
18. （保障の規定）.....12
19. （その他）.....12

改定履歴表

版番号	発効年月日	改定内容
Ver.1.0	2024/2/13	新規制定
Ver.1.1	2024/6/12	価格改定（本サービスの各価格）

はじめに

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ（以下、「当社」という）は、当社が提供する TALKZ®（TALKZ®名称で提供するサービス。以下、「本サービス」という）のご利用にあたり、以下の項目により本サービスの契約者（以下、「お客様」という）と、
本サービス利用者（以下、「ユーザー」という）に遵守していただかなければならない事項を定め、お客様に対して本サービスを提供します。

TALKZ®サービス仕様書（以下、「本仕様書」という）は、別紙に示す TALKZ®利用規約（以下、「利用規約」という）に定める条項に従うものとします。
本書で使用されている用語の意味は、本仕様書及び利用規約に定める定義によるものとします。
本仕様書に記載されていない事項については、利用規約に定める条項に従うものとします。

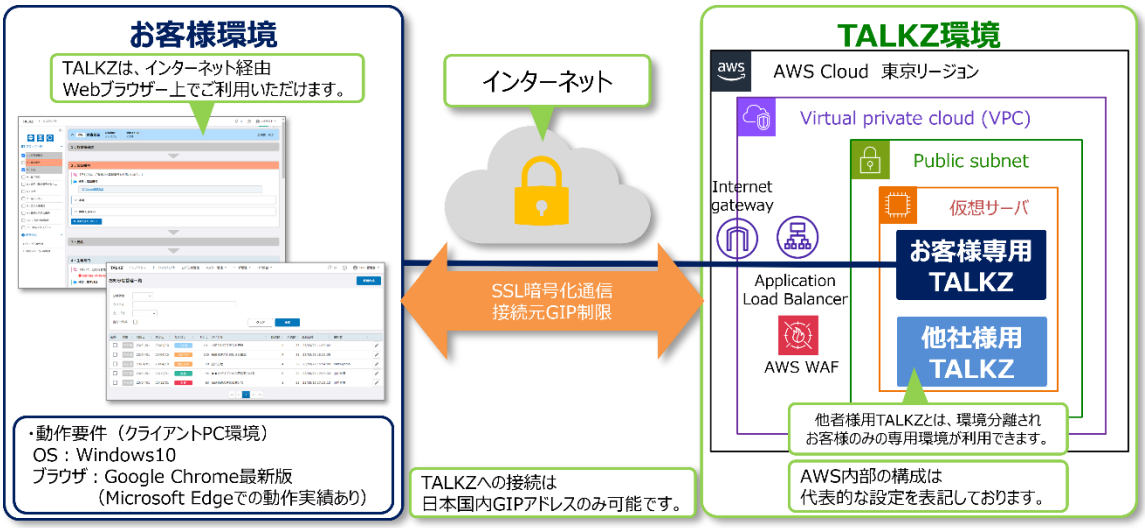
当社は、本仕様書と利用規約を明示しており、サービス仕様はその名称のいかんに関わらず、本仕様書の一部を構成するものとします。

本仕様書は内容および本サービスの一部または全部を、当社に無断で転載・複製することを禁止しております。
本仕様書および本サービスに関して、将来予告なしに変更することがあります。
本サービスの機能向上のため、本仕様書の内容と実際の画面・操作が異なる場合があります。
本仕様書と異なる場合は、実際の画面・操作を優先とさせていただきます。
本サービス利用は日本国内になります。

1. （本書の目的）
   本仕様書は、当社が提供する本サービス及びこれに付随または関連して
   当社が提供する本サービスの内容、提供方法、サービスレベル
   お問い合わせ方法等、本サービスの詳細について記述したものです。

2. （サービス概要）

本サービスは、インターネット接続を介して、Web ブラウザで利用できる
クラウドサービスです。
お客様環境は、動作要件と通信要件を満たした環境からご利用できます。
本サービスは、日本国内のみで利用可能です。



3. （動作要件・通信要件）

項目	説明
オペレーティングシステム（OS）	Windows 10 Pro（動作確認済み）
Web ブラウザ	Google Chrome 最新版
通信環境	インターネット接続
通信速度	20Mbps 以上を推奨
通信ポート	ポート 443 (TCP)
URL フィルタリングシステム	導入しているお客様の場合 お客様環境の URL フィルタリングシステムに本サービス各環境への URL 接続許可を設定頂く必要がございます。URL については、当社、本サービス担当部署からご連絡いたします。
接続元 GIP（グローバル IP アドレス）制限	接続元 GIP 制限をご用意しております。お客様が所有している GIP から接続のみを許可いたします。GIP を所有していないお客様は、当社、本サービス担当部署とご相談になります。

4. （サービス内容）

1. ライセンス体系

本サービスは、2 種類のライセンスがあります。

管理者権限ライセンス：本サービスすべての機能を編集・参照が利用できる。

ユーザー権限ライセンス：本サービス内の一部機能を利用できる。

2. 初期構築

本サービスのお客様環境を構築します。

3. 有償オプション

ご要望があるお客様環境には、有償オプションをご提供しております。

5. （価格）

本サービスの各価格

TALKZ スタンダードプラン		
ライセンス	管理者権限ライセンス	ユーザー権限ライセンス
価格	¥1,200（1 ユーザー）/月（税抜き）	¥600（1 ユーザー）/月（税抜き）
機能	トークスクリプト作成 編集/公開	トークスクリプト参照
	お知らせ機能作成/編集	お知らせ機能参照
	ログ解析機能	-

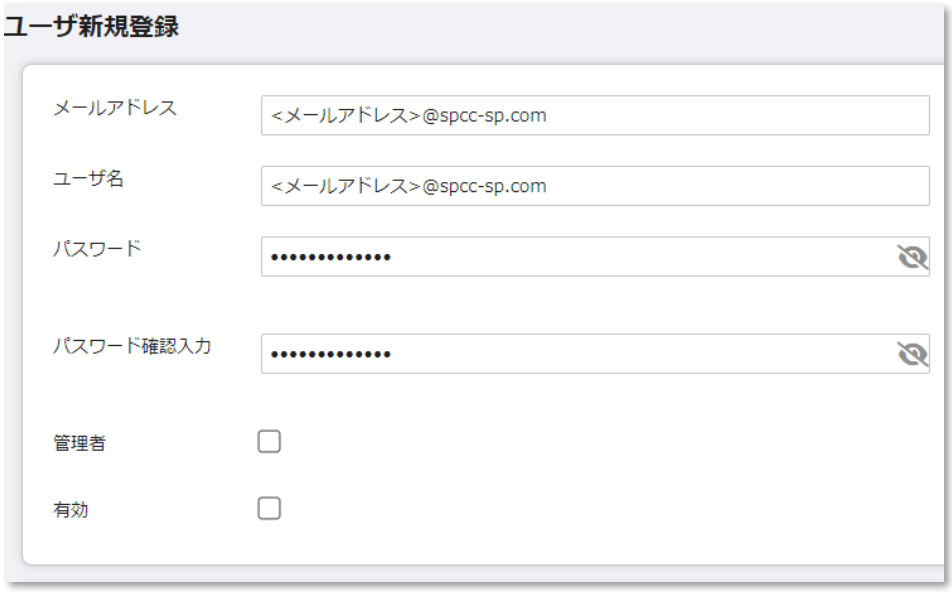
初期構築費用	
価格	¥50,000（1 回）（税抜き）
内容	お客様用 環境構築

有償オプション		
オプション名	マスタ初期設定	トークスクリプト初期設定
価格	¥200,000（税抜き） （作業 1 回）	¥200,000（税抜き） （トークスクリプト 5 本）
内容	各マスタへの登録 ユーザ、スキル、対象業務等	新規トークスクリプト登録 お客様現行トークスクリプト移行

6. （ライセンス利用）

1. ライセンス割り当ての考え方

本サービスの「ユーザ管理」にて作成したメールアドレス（ユーザ名）に対し
ライセンスを「有効・無効」にすることで、ライセンスを割り当てます。
ライセンスを割り当てることで、ご契約分のライセンス上限までご利用できます。
（例）ユーザ新規登録
「ユーザ管理」画面にてユーザを新規登録し、ライセンスは未割り当て。



（例）管理者権限ライセンス割り当て

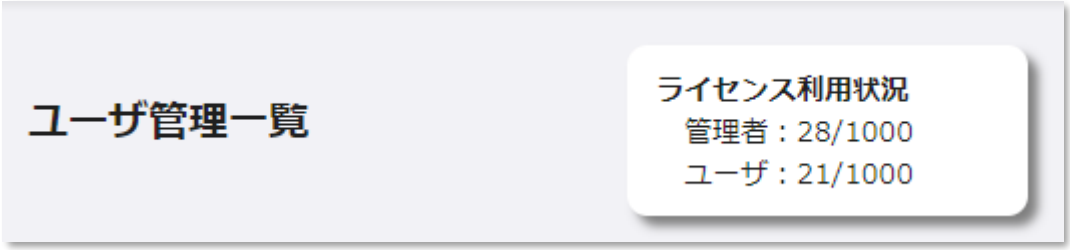
「ユーザ管理」画面にて登録したユーザに「管理者」☑ライセンスを
割り当てることで、管理者権限ラインセンスを 1 消費したことになります。

（例）ユーザ権限ライセンス割り当て

「ユーザ管理」画面にて登録したユーザに「有効」☑ライセンスを
割り当てることで、ユーザ権限ラインセンスを 1 消費したことになります。

（例）ご契約中のライセンス数は、本サービス「ユーザ管理」画面上部の

「ライセンス利用状況」からご確認いただけます。



7. （ご契約）

1. 当社、本サービス担当部署にて価格やご契約に関するご相談を承ります。

2. ご契約金額、ご契約期間、ご請求時期について当社、お客様間で協議のうえ
当社より見積書、発注書、発注請書、納品書にてご提示させていただきます。

3. ご契約期間中のライセンス増減についても同様とさせていただきます。

8. （ご請求・お支払い）

1. 当社、本サービス担当部署にて、ご請求・お支払い方法についてご相談を承ります。

2. 当社より請求書にてご提示させていただきます。

9. （ご解約）

1. 当社、本サービス担当部署にてご解約のご相談を承ります。

2. ご解約時期について当社、お客様間で協議のうえ、ご解約内容をご提示させていただきます。

10. （サービス提供時間）

1. 原則 24 時間 365 日ご利用いただけますが、システムのメンテナンス作業実施の為、
一時的にサービスが停止する場合がございます。

2. 本サービスは計画メンテナンスを除き、月間稼働率 99.5%を努力目標とします。

3. 本サービスのクラウド基盤 Amazon Web Service を原因とする本サービスの
停止時間は除きます。

11. （メンテナンス）

1. 定期メンテナンス
毎月第 2 水曜日、午前 1 時～午前 3 時（日本時間）定期メンテナンスを実施します。
メンテナンス中は、一時的にサービスをご利用いただけないことがあります。

2. 臨時メンテナンス
サービスの安定稼働のため、定期メンテナンス以外に臨時メンテナンスを
実施する場合がございます。
臨時メンテナンスによってサービスのご利用に影響がある場合
前日 18 時までに、当社、本サービス担当部署から電子メールにて
お客様ご連絡先メールアドレスへ通知します。

12. （テクニカルサポート）

1. ご契約期間中のお問い合わせは、電子メールでのお問い合わせになります。
株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ
TALKZ お問い合わせ
お問い合わせ メールアドレス talkz_support@spcc-sp.com
※状況に応じて、当社から貴社ご担当者様へお電話にて
ご連絡させていただく場合がございます。

2. お問い合わせ受付時間
【月～金】午前 10 時～午後 5 時 00 分（日本時間：年末年始・祝日除く）
該当時間内のお問い合わせに関して、一次回答は同日中にさせていただきます。
該当時間外は、翌営業日にご回答させていただきます。
※本サービスに重大な障害が発生した場合は、別対応を調整させていただきます。

3. テクニカルサポートの範囲は本サービスでご提供する機能に限ります。

4. お客様環境に起因するテクニカルサポートはお受けできません。

13. （障害サポート）

1. 障害サポートの範囲は、本サービスの提供環境に限ります。

2. 障害対応は 24 時間 365 日で提供いたします。

3. 復旧時間を 24 時間以内と定めます。
   障害や問題が発生した後に、本サービスが通常の状態に戻るまでの時間を指します。

4. 復旧時点は 24 時間を目標とします。
   実際に本サービスが正常な状態に戻った瞬間を指します。
   可能な限り早く、短時間で問題を解決し、正常な状態に戻します。
   ※ただし、厳密には 24 時間を越える可能性もあります。

14. （バージョンアップポリシー）

1. メジャー及びマイナーバージョンアップサービスは標準提供となります。

2. バージョンアップのリリース内容及びリリース予定は
   当社本サービス担当部署から電子メールにてお客様ご連絡先メールアドレスへ
   通知します。

15. （セキュリティ）

1. 伝送データおよび保存データは、すべて暗号化しています。
   （お客様でデータを暗号化する機能は提供しておりません）。

2. 脆弱性対応
   第三者機関による脆弱性試験を定期的に実施しています。
   本サービスに関連するソフトウェアは、定期・臨時バージョンアップしております。

3. データセンター所在地
   本サービスは、日本国内 AWS のデータセンターで運用しております。

4. 冗長化
   全てのサーバー、ネットワーク、ストレージ、データについて
   冗長化を実施しています。

5. バックアップ

お客様のデータは毎日無停止でバックアップを実施しています。
バックアップは、1 日 1 回 午後 11～午前 2 時（日本時間）取得しています。
ご契約期間中のバックアップデータの保存期間は 3 カ月間になります。
本サービスのバックアップデータからお客様のデータ削除等による
任意の復旧は致しません。
データ削除の際は、十分に気をつけて実施して頂きます様お願い致します。

6. データの消去

本サービス契約終了後、翌日から本サービスへのアクセスは停止されます。
お客様にて入力されたデータ・バックアップは、30 日後完全に消去します。

7. 管理者の扱い

当社、情報セキュリティポリシーで定めた管理体制に沿って、データにアクセスできる管理者を制限しております。

16. （第三者認証）

1. 当社は、情報セキュリティマネジメントシステムについて
第三者機関から下記の認証を取得しています。

JISQ15001　　認証登録番号：10820122
ISO/IEC 27001　登録証番号：JQA-IM0315
ISO/IEC 27017　登録証番号：JQA-IC0028

17. （制限事項）

1. テクニカルサポートなどに使用するため
当社、本サービス担当部署の管理者ユーザにてお客様環境へ接続する
場合があります。

2. お客様環境への当社、本サービス担当部署の管理者ユーザ接続は
事前にお客様へご連絡し、ご承認頂いた後に接続いたします。

18. （保障の規定）

1. 本サービスが常に可用であることを保証するものではありません。

2. 本サービスが終了日を迎えた際に、移行先となる後継サービスが提供されることを保証するものではありません。

3. 本サービス仕様書に記載されている事項以外については、利用規約に準拠します。

19. （その他）

Amazon Web Service および AWS は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の登録商標です。

/以上