

COTOBA Agent サービス提供仕様書

2020 年 05 月 19 日

第 1. 1 版
株式会社コトバデザイン

本サイトのすべてのコンテンツ(以下、「本コンテンツ」という)に関する著作権は株式会社コトバデザイン又は株式会社コトバデザインに権利を許諾する第三者に帰属します。株式会社コトバデザインに事前の書面による承諾を得ない限り、本コンテンツに記載されている商標、情報、製品及びサービスの全部又は一部について、転載、複製をすることはできません。本コンテンツの情報は COTOBA Agent の利用検討者及び正規の利用者のみに開示するものであり、第三者に対する配布に関しては株式会社コトバデザインの事前の書面による承諾が必要です。COTOBA Agent 及びそれらのロゴは株式会社コトバデザインの商標又は登録商標です。その他記載されている社名、製品名及びサービス名称等は、各社及び各団体の商標又は登録商標です。
なお、このサービスには総務省からの委託研究テーマ『高度対話エージェント技術の研究開発・実証』の成果が活用されています。

目次

1. 本書について	2
2. サービス仕様	3
2.1. COTOBA Agent サービスとは.....	3
2.2. サービス利用イメージ.....	3
2.3. 利用環境.....	3
2.3.1. 管理・開発のインタフェース.....	3
2.3.2. 対話記述言語.....	4
2.3.3. A P I.....	4
2.4. エンジンの制限.....	4
2.5. 提供プラン.....	5
2.6. サービス品質.....	6
2.7. SLA と返金.....	7
2.8. 個人情報の取り扱いについて.....	7
2.9. 機密情報の取り扱いについて.....	7
2.10. セキュリティ関連.....	8
2.11. お申込みに関して.....	8
2.11.1. 新規申込みの手順と注意点.....	8
2.11.2. 変更／解約申込みの手順と注意点.....	8
2.12. サービスサポート.....	9
2.12.1. サービス窓口.....	9
2.12.2. サービス通知・報告.....	9
3. その他	10
3.1. 留意点.....	10
3.2. 作業場所.....	10
3.3. 仕様変更管理.....	10
4. 変更履歴	11

1. 本書について

本サービス提供仕様書は、『COTOBA Agent サービス利用規約』（以下、利用規約）に合意の上で COTOBA Agent サービス（以下、本サービス）をご利用頂く方に提供するサービス仕様を説明するための資料です。

- 本サービス仕様書の内容については、予告なく変更する場合があります。
- 本書で使用される用語は、本書において特に定める場合を除き、以下に定める意味を有するものとします。

用語	意味
対話プラットフォーム	対話エージェントの開発・運用・管理を行うための機能を提供するクラウドサービスになります。
対話エージェント	対話シナリオに基づいて、入力に対して応答を行うシステムです。
対話シナリオ	現在の状態（過去の対話履歴で定まる情報）と入力に応じて、どのような処理・応答を行うかを記述したルールになります。本サービスでは COTOBA AIML にて記述します。
COTOBA AIML	AIML version 2.1 をベースに独自拡張した対話記述言語の仕様です。オリジナルの AIML(Artificial Intelligence Markup Language)については、本 URL をご参照ください。 http://www.aiml.foundation
対話エンジン	対話シナリオに基づいて、対話エージェントを実行するエンジンです。
意図解釈	対話エージェントの要素の一つとして、入力文に含まれる意図（インテント）と意図に紐付く情報（スロット）を認識する機能です。 例 入力文：「東京駅から品川駅までの乗り換えを教えてください」 → インテント “乗換案内” → スロット 始点駅：“東京駅”、終点駅：“品川駅”
意図解釈エンジン	意図解釈機能を提供するために、機械学習で意図解釈モデル作成し、実行するためのエンジンです。
訓練データ	意図解釈エンジンで機械学習によって意図解釈モデルを作成するためのデータです。本データは、文例、文例に対するインテント、スロットで構成されます。
スロット辞書	意図解釈エンジンで、スロットを認識するための補助データとして用いる辞書です。

COTOBA CLI	対話プラットフォームを利用するためのコマンドラインインターフェースツールです。対話シナリオの登録、試験、実行、意図解釈モデルの学習機能、ユーザ認証等の機能を有します。
ダッシュボード	COTOBA Agent サービスのユーザの管理や利用状況の確認を行うためのウェブアプリケーションです。
COTOBA Agent Builder	COTOBA Agent サービスを用いて対話エージェントを開発するためのウェブアプリケーションです。

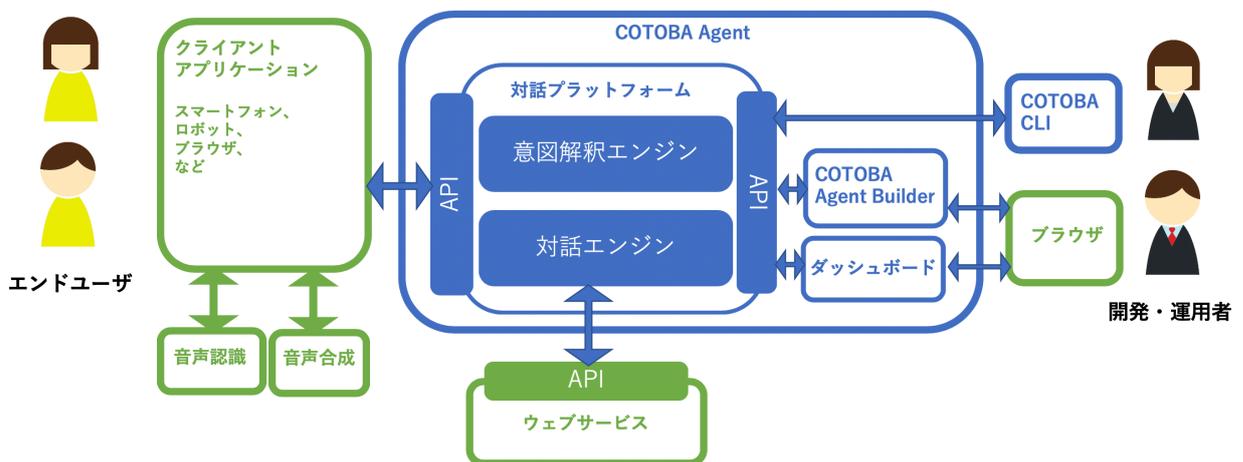
2. サービス仕様

2.1. COTOBA Agent サービスとは

対話シナリオを動作させる対話エンジン、入力文の意図を解釈する意図解釈機能を提供するための意図解釈エンジンを用いて、対話エージェントの開発・運用などを行う API サービスです。複数人で開発・運用を行うための認証、認可の機能や、スケーラブルな実行環境を提供する仕組みを備えています。

2.2. サービス利用イメージ

対話アプリケーションのバックエンドとなる対話機能の開発、運用を行うためのプラットフォームとツールを提供します。必要に応じて、クライアントアプリケーション、音声認識、音声合成、ウェブサービス等のご準備ください。



2.3. 利用環境

2.3.1. 管理・開発のインタフェース

項目	動作環境	備考
----	------	----

COTOBA CLI	Python3.6 以上	利用方法は下記を参照。 https://docs.cotoba.net/documentation/cli/
ダッシュボード	Google Chrome ウェブブラウザ	利用方法は下記を参照。 https://docs.cotoba.net/documentation/dashboard
COTOBA Agent Builder	Google Chrome ウェブブラウザ	利用方法は下記を参照。 https://docs.cotoba.net/documentation/builder

2.3.2. 対話記述言語

項目	内容	備考
対話シナリオの 記述言語	COTOBA AIML	仕様は下記を参照。 https://docs.cotoba.net/documentation/cotoba-aiml/

2.3.3. A P I

名称	内容
対話 API	対話エンジンを利用するための Web API です。 詳細は下記を参照してください。 https://docs.cotoba.net/documentation/api-reference-dialogue/api-reference-dialogue-2/
意図解釈 API	意図解釈エンジンを利用するための Web API です。 詳細は下記を参照してください。 https://docs.cotoba.net/documentation/api-reference-dialogue/api-reference-nlu/

利用方法をまとめたドキュメントサイトを用意しておりますので、合わせてご参照ください。
<https://docs.cotoba.net/>

2.4. エンジンの制限

対話エンジンの制限は以下の通りです。category は読み込み順に上限数までロードされます。それ以外の制限により対話継続ができなくなった場合は「unknown」が返ります。

制限項目	上限値
読み込み可能な category 数の上限	20,000
設定可能な変数の種類数	10,000

srai による連続呼び出し回数	1 0 0
condition/loop 呼び出し回数	1 0 0
応答までの処理秒数	6 0
最大文分割数	1,0 0 0

意図解釈エンジンの制限は以下の通りです。上限を超えた分は無視した上で正常動作します。

制限項目	上限値
一つの訓練データ内のデータ数	2 0, 0 0 0
各データ内のテキストの文字数	3 0 0
一つのモデル内で定義可能なスロットの種類数	1 0 0
一つのモデル内で定義可能なインテントの種類数	1, 0 0 0
一つのスロット辞書のエントリ数	1,0 0 0,0 0 0
一回の訓練ジョブで読み込まれる累積データ数	2 0 0,0 0 0

2.5. 提供プラン

ご提供するプランを以下に示します。

項 目	トライアルプラン	BASICプラン	CUSTOMプラン
月間アクセス数 ※1	5 万回／月まで ※2	30 万回／月まで基本料 金に含む。超過部分は 従量料金	
同時運用可能 シナリオ数	1 個まで	5 個まで	
同時運用可能な 意図解釈モデル ／スロット辞書	1 種類	1 種類	

意図解釈月間訓練ジョブ回数 ※1	10回／月まで ※2	30回／月まで基本料金に含む。超過部分は従量料金	ご要求に基づく
意図解釈モデルの保存可能数	10個まで	30個まで	
スロット辞書の保存可能数	10個まで	30個まで	
利用期間	2ヶ月間 (開設月含む)	6ヶ月間以上のご利用	12ヶ月間以上のご利用
利用条件	申込書の提出 2.10“申込みに関して”を参照下さい。	申込書の提出 2.10“申込みに関して”を参照下さい。	申込書に要望事項を記入の上お問合せ下さい。 2.10“申込みに関して”を参照下さい。
初期費用／月額利用料	別途料金表による	別途料金表による	別途お見積り

※1：月間とは毎月の1日～末日までの期間をいいます。

※2：上限に達すると、翌月1日まで利用できません。

2.6. サービス品質

項目	内容	備考
サービス提供時間	24時間 365日	バージョンアップ、メンテナンスを除く。
サービス停止	メンテナンス等で計画停止する場合は事前通知。緊急停止は事後通知。	定期停止は無し
サービス稼働率保証値	99.0%	月間
障害監視間隔	5分毎（外形監視）	外形監視で連続して2回異常で障害発生を検知。
不正対策	Amazon CloudFront に準ずる不正アクセス対策。	

	AWS WAF による不正アクセス対策。	
データ保持期間	対話ログは過去 60 日間。 その他は利用者により削除されない限りは、契約期間中保持。	
データ堅牢性	Amazon S3 に準ずる。	

2.7. SLA と返金

サービス稼働率が前項のサービス稼働率保証値に満たなかった月については、下表に従って返金します。

項目	内容
返金額	基本料金 × (99% - サービス稼働率) (1 円未満は切り捨て)
サービス稼働率	1 ヶ月単位(毎月 1 日 0 時～月末日 24 時)の障害発生によるサービス停止時間をもとに、以下の計算式で算出します。(分単位) (総稼働時間 - 障害停止時間) ÷ 総稼働時間 × 100
総稼働時間	月間のサービス提供時間。計画停止の時間は含みません。
障害停止時間	外形監視による異常検出アラートの発生から、アラートがなくなるまでの時間(分単位)の月間累計時間。計画停止の時間は含みません。
返金方法	直後の月額利用料金の請求の際に、請求額と相殺することにより返還します。

2.8. 個人情報の取り扱いについて

- 本サービス申込時に記載頂いた氏名、メールアドレスは、下記の当社プライバシーポリシーに従って取り扱います。

プライバシーポリシー	https://cotobadesign.com/privacy/
------------	---

2.9. 機密情報の取り扱いについて

- 本サービス検討及び利用の際に、当社から提供する仕様書及びドキュメント類は機密情報として取扱ってください。

2.10. セキュリティ関連

項目	内容
利用者の認証・認可	認証サービスによるトークンによる

2.11. お申込みに関して

2.11.1. 新規申込みの手順と注意点

以下の手順で申込手続きを頂きます。

- 1 サービスポータルページ (<https://www.cotoba.net/>) で、『COTOBA Agent サービス利用規約』、『COTOBA Agent サービス提供仕様書』、『料金表』の内容を確認して下さい。
- 2 サービス申込書フォームに必要事項を記入して送信して下さい。送信すると『COTOBA Agent サービス利用規約』の内容に同意したものと見なされます。
- 3 申込みフォームを送信すると、申込み内容を確認する自動送信メールが、申込者のメールアドレス宛に送られます。
- 4 申込み頂いた翌日から5営業日を目途に、当社から『サービス申込』の受付メールを送信します。
- 5 受付メールを送付した翌日から5営業日を目途にサービスを開通します。
開通しましたらメールにて連絡させていただきます。

【注意点】

- 上記手順4項の当社からの“受付メールの送信”を持って契約が成立します。

2.11.2. 変更／解約申込みの手順と注意点

上記の新規申込み手順と同様ですが、記入書類が『サービス申込書(変更・解約)』となります。

【注意点】

- 月単位の対処となります。変更又は解約月初日の10日前迄に『サービス申込書(変更・解約)』の提出が必要となります。

- プラン変更の場合、新しいプランの料金が適用されます。変更先が CUSTOM プランの場合は、申し込み後に別途ご提示する見積書の料金となります。
- サービス解約の場合、解約月の翌月からサービスはご利用頂けません。

2.12. サービスサポート

2.12.1. サービス窓口

お問合せは電子メールに限定しております。
ご契約者様への技術的内容に関してはカスタマーサポートからご返信します。

項目	内容	備考
窓口	運用サポート窓口 メール： helpdesk@cotoba.net	
問合せ言語	日本語	
営業日	土日、祝祭日及び年末年始除く営業日	年末年始は年度により変動します
営業時間	10:00～17:30 ※1	
サポート対象	サービスご利用者	
サポート内容	利用方法に対する質問への回答を実施します。	

※1 17:30 以降のお問い合わせについては通常翌営業日までに一次回答するよう努めます。

2.12.2. サービス通知・報告

項目	内容	備考
障害通知プロセス	Web 開示又はメール通知します。	
定期報告	無し 正常稼働に関しては特に報告致しません。	
本サービス内容の変更	90 日前までに Web 開示又はメール通知。	
本サービス提供中断・停止	予め Web 開示又はメール通知。 但し、緊急やむ得ない場合はこの限りではありません。	

本サービスの廃止	180 日前までに Web 開示又はメール通知。	
----------	--------------------------	--

3. その他

3.1. 留意点

- 申込受付メールに記載しました情報は関係者以外への開示はしない様をお願いします。

3.2. 作業場所

- 当社は、本サービス提供に係わる一連の作業を、当社事業所内または当社が別途定めた場所で行うものとします。
- 当社は、本サービスに係わるサービス維持のための作業、その他を、当社が定める作業基準に従い実施するものとします。

3.3. 仕様変更管理

- 当社は、本サービスに係わる改善、不具合対応を、当社の判断により実施するものとします。

4. 変更履歴

版数	日付	変更箇所	変更内容
1.0	2020/05/11	-	Ver. 1.1 初版
1.1	2020/05/19	2.6 サービス品質	・ AWS Cloud front → Amazon CloudFront ・ AWS S3 → Amazon S3
		2.11.お申込みに関して 【注意点】	・ 上記手順 3 項→上記手順 4 項