

ICHI-GEKI

サービス仕様書

目次

1. サービス概要	5
1.1 サービス概要	5
1.2 サービス利用条件.....	5
2. サポート体制	6
2.1 サポート時間	6
2.2 サポート窓口	6
2.3 サポート窓口への問合せ方法.....	6
2.4 サポート範囲	6
3. サービス申込手続き	7
3.1 サービス申込時.....	7
3.2 サービス変更申込.....	7
3.3 サービス導入における依頼事項	7
4. サービス料金	8
4.1 サービス料金	8
4.2 請求期間.....	8
5. サービスレベル	9
5.1 サービスレベル基本方針	9
5.2 適用範囲.....	9
5.3 サービスレベルの変更	9
5.4 目標達成/未達成時の対応.....	10
5.5 制限	10
6. サービスレベル目標値基準	11
6.1 サービス時間/可用性.....	11
6.2 信頼性.....	11
6.3 性能基準.....	11
7.改版履歴.....	13

商標・登録商標

- 本仕様書に記載のサービス名および会社名は、それぞれの会社の商標または登録商標、もしくは商号です。

本仕様書について

- 本仕様書に記載している仕様は概要になります。詳細な仕様についてご不明点がある場合は、契約時にお問い合わせください。

用語の定義

■本書で使用する用語の定義

用語	説明
約款	「ICHI-GEKI」の約款
サービス利用契約	約款に基づき当社と利用者との間に成立する、本サービスの利用契約（サービス内容の変更契約を含みます）。
本サービス	当社が約款に基づき利用者に提供するサービス。内容については、約款第 5 条（本サービス）のとおりとします。
JSOL/当社	約款及び本仕様書に基づき本サービスを提供する事業者である 株式会社 JSOL
クラウド事業者	パブリッククラウドサービス提供者
利用者	約款に基づきサービス利用契約を当社と締結し、利用契約に基づき本サービスの利用の許諾を受けた者。
利用責任者	利用者に属する者であって、本サービス利用に関する責任者
テナント	利用者向けに設けられたサービス利用環境
パブリッククラウド（AWS）	アマゾンウェブサービスジャパン合同会社が提供するパブリッククラウド Amazon Web Service。
利用開始日	当サービスをご利用する開始日
JSOL の休日	定められた休日は次の通りです。 ・日曜日 ・土曜日 ・国民の祝日 ・12 月 30 日、31 日、1 月 2 日及び 3 日 ・その他政令で定める日
JSOL 営業日	「JSOL の休日」以外
JSOL 営業時間	9:00～17:30 （24 時間表記）

1. サービス概要

1.1 サービス概要

本サービスは、利用者のコンテンツ（PPTX ファイルや MP4 ファイル等）を読み込み、多言語資料及び多言語動画を生成するサービスです（読み込むコンテンツが MP4 の場合、多言語資料は作成できません）。

本サービスでは、テナント管理者、テナント一般利用者の機能を提供します。

1) テナント管理者向け機能

ユーザ招待、テナント辞書、音声辞書、チケット管理などの機能を提供します。

2) テナント一般利用者向け機能

案件作成、翻訳処理、動画生成などの機能を提供します。

1.2 サービス利用条件

本サービスにおける利用条件は以下の通りです。

1) AI 技術の利用

本サービスは翻訳処理や動画生成処理に AI 技術を利用しており、100%の翻訳精度を保証するものではありません。利用者の利用用途において本製品が期待した動作をするかどうか、必ず事前にトライアルを行い確認してください。

上記以外の利用条件については、約款に記載の通りとなります。

2. サポート体制

2.1 サポート時間

本サービスにおける窓口業務、および各種サービス対応の時間帯は以下のとおりになります。対応時間外に発生したお問い合わせについては、翌営業日の 9:00 に受領したお問い合わせとして初回応答します。

問合せ受付可能時間	24 時間 365 日
対応時間	JSOL 営業日 9:00 ~ 17:30

2.2 サポート窓口

本サービスのお問い合わせ、契約されたサービスの作業依頼を受け付けます。電子メールでの受付となります。

【照会先】 E-mail : support-ichi-geki@s1.jsol.co.jp

2.3 サポート窓口への問合せ方法

電子メールの内容は、以下にて送付願います。

-
- ・件名：ご相談内容 （ x x x x に関する相談など）
 - ・利用者情報：貴社名、利用者名、連絡先、など
 - ・内容： 相談事項ほか
-

2.4 サポート範囲

以下の内容についてお問い合わせを受け付けます。

1) 一般の問合せ

本サービスの機能、使用方法などに関する事項。

2) 障害に関する問合せ

本サービスの障害に関する事項。障害時のお問い合わせについて、障害の現象、障害が発生した環境の情報、障害を再現する手順などの情報をご提供いただくと、早期解決に繋がります。

3. サービス申込手続き

3.1 サービス申込時

新規サービス申込時は、「サービス利用申込書」にて手続きを行います。資料送付先につきましては、新規サービス受付時の JSOL 担当者より連絡します。利用開始可能日については、申込み内容を確認の上、JSOL 担当者よりご連絡いたします。

3.2 サービス変更申込

利用チケットの追加、IP アクセス制限の変更など、サービス内容の変更時は、「サービス利用申込書」にて手続きをお願いします。変更の適用日については、申込み内容を確認の上、JSOL 担当者よりご連絡いたします。

3.3 サービス導入における依頼事項

1) 連絡先の提示依頼

JSOL にて障害などを検知した際、「サービス利用申込書」に記載のサービス利用管理者宛に、JSOL 担当者よりご連絡します。複数の利用者への連絡をご希望の場合、利用者にて“メーリングリスト”のご用意をお願いします。

2) ユーザアカウントの管理依頼

なりすまし防止の観点から、ユーザアカウントは共用せず、1 個人 1 ユーザでの登録をお願いします。テナント管理者向け機能にてユーザ登録・削除が可能です。テナント管理者権限のパスワードリセットについては、サポート窓口までご依頼ください。

4. サービス料金

4.1 サービス料金

サービス利用料金の最新版はサービス利用申込書に記載の通りです。

4.2 請求期間

サービス利用申し込み時に、1 年分のサービス利用料金をお支払いいただきます。本サービス開始日が月の途中であっても、サービス利用料金は、開始当月分からの 1 年分となります。開始月にご請求いたしますので、請求書に記載の支払い期日（開始月の翌月末日）までに支払いをお願いします。

また、請求書に記載の支払い期日が、金融機関の休業日にあたる場合、その直前の JSOL 営業日を支払期限とします。

サービス利用料以外で発生した実費などの費用は、JSOL 指定の金融機関の口座に円貨にて現金一括で振り込むことによりお支払いください。

本サービスは、基本的にサービス途中でのプラン変更手続きは受け付けません。

5. サービスレベル

5.1 サービスレベル基本方針

- ・当社が定める本サービスのサービスレベル指標値は、以下の通りです。
- ・サービスレベル指標値は、サービスレベルを保証する指標ではなく、本サービスに関する当社の努力目標を定めたものであり、サービスレベル指標値を下回った場合でも、当社は損害賠償その他いかなる責任も負わないものとします。
- ・目標基準値に対する実績は年次で評価を行います。評価の結果を受けて必要に応じて基準値の見直しまたは目標達成のための改善対応を利用者に報告するものとします。

■ 主要なサービスレベル指標値

項番	種別	サービスレベル 評価値の詳細	目標基準値
1	サービス時間/可用性	サービス時間	24 時間 365 日 (計画停止/緊急メンテナンス除く)
2		計画停止予定通知	14 日前までにメール通知
3		サービス稼働率	99%以上
4	信頼性	平均復旧時間	1 営業日以内
5		障害通知	3 営業時間以内にメール通知
6	性能基準	翻訳処理と動画生成の所要時間	2 時間以内 ※1

※1. PPTX ファイル 10 ページまたは MP4 ファイル 5 分を入力として、単一言語の動画生成を実施した場合

5.2 適用範囲

サービスレベルを適用するサービスの範囲は本サービス仕様書にて定義された範囲とします。

5.3 サービスレベルの変更

サービスレベルは恒久的なものではなく、実績評価に基づいて問題点を把握するとともに、必要に応じて目標基準値の変更・追加・削除を行うものとします。

5.4 目標達成/未達成時の対応

実績が目標基準値を下回った場合、減額/返金等を行わないものとします。また、実績が目標基準値を上回った場合のインセンティブも設けないものとします。実績が目標基準を下回った場合、以下のいずれかの対応を実施します。

- ・ 目標を達成するための改善対応を行う。
- ・ サービス内容の変更又は目標基準値の見直しを行う。

5.5 制限

本サービスレベルは以下の場合には適用されません。

- ・ JSOL が合理的な方法で制御不能な要因（自然災害、テロ等）によるパフォーマンス上の問題、可用性の問題。
- ・ 本サービスとして提供される以外のサービス、ハードウェアやソフトウェアに起因する問題。
- ・ 利用者の故意又は過失に起因するサービス停止
- ・ 第三者の攻撃に伴う障害
- ・ 事前に通知を行った定期メンテナンス、緊急メンテナンス
- ・ 当社で採用している第三者製のソフトウェアの不具合
- ・ 利用者および利用者環境起因によるアクセス遅延

6. サービスレベル目標値基準

6.1 サービス時間/可用性

1) サービス時間/計画停止

本サービスを提供する時間帯は 24 時間 365 日（計画停止/緊急メンテナンスを除く）とします。

計画停止期間は、停止日の 14 日前までに連絡先へ電子メールで連絡します。

2) サービス稼働率

本サービスにおけるサービス稼働率の目標基準は月間稼働率 99%とします。

本サービスにおける月間稼働率の算出式は以下とします。

月間稼働率(%) =

$$\frac{((\text{月のメンテナンス期間を除いた時間(分)} - \text{ダウンタイム※(分)})}{\text{月のメンテナンス期間を除いた時間(分)}) * 100$$

※ダウンタイムは計画停止期間を除く 5 分以上アプリケーションが処理を実施できなかった時間の月合計とします。瞬断や一時的な処理遅延は含みません。

6.2 信頼性

1) インシデント

本サービスの障害対応における目標基準値は以下とします。

障害発生時の平均復旧時間は 1 営業日以内とします。

障害発生時の通知までの時間は障害検知から 3 営業時間以内とします。

6.3 性能基準

1) 翻訳処理と動画生成の所要時間

目標基準値は 3 時間以内とします。

翻訳処理と動画生成の所要時間の算出式は以下とします。

翻訳処理と動画生成の所要時間 = （翻訳パラメータ設定画面にて「プレビュー作成」ボタンを押下してから初回翻訳処理が完了するまでの所要時間） + （動画確認画面にて「動画確定」ボタンを押下してから動画作成が完了するまでの所要時間）

※バックトランスレーションは有効化しない状態とする
※利用者による校閲作業、操作時間は含めない

7.改版履歴

版数	改定日	変更内容
202603	2026/03/24	初版発行