

## Vポータルダイレクトに関する留意事項 (2013/12/25 現在)

■ Vポータルダイレクトのご契約にあたりましては下記の制約条件を了解いただきますようお願い申し上げます。

- (1) お客さま担当のNTTコミュニケーションズの営業担当者がいる場合はお知らせください。
- (2) Vポータルダイレクト ベストエフォートタイプの場合、アクセス回線を他のご契約者さまと共有しています。1アクセス番号につき最大92回線または184回線の同時着信が可能です。ただし、回線のご利用状況によってお客さまの利用可能な回線数が変化します。常時最大92回線または184回線での着信は保証できません。  
注) ベストエフォートとは、Vポータルの設備を最大92回線または184回線相当の同時着信が可能な共有型サービスです。  
ただし、他の契約者等との設備共有を行うため、アクセス集中時など、同時着信回線数を保証できない場合があります。  
Vポータルダイレクトの詳細な「ベストエフォート」の定義についてはP.31をご参照ください。
- (3) Vポータルダイレクトに関わる電気通信設備の保守・工事を行う場合、一時的にサービスを停止する場合があります。
- (4) 当社は、当社の電気通信設備を不正アクセス行為から防御するため必要な場合、サービスの全部または一部の利用を中止する措置をとることがあります。
- (5) Vポータルダイレクトは、以下については保証していません。

- ・本サービスに障害が発生した場合のサービス提供
- ・音声認識時の応答時間
- ・音声認識率
- ・合成音声における明瞭性、アクセントおよびイントネーションの正確性および自然さ
- ・本サービスへの同時着信数および話中率
- ・本サービスから送付する電子メールの送達および送達時刻
- ・本サービスから発呼する通話の発呼、発呼時刻および着信先電話の種類

- (6) VポータルダイレクトのIVR(Interactive Voice Response: 音声自動応答装置)にて処理できるのは、DTMF(Dial Tone Multi Frequency)信号、いわゆるPB信号のみです。利用者さまがDP(Dial Pulse)信号しか送出できない回転ダイヤル式電話機を使用している場合は、たとえ電話機の見た目がプッシュホンであっても、トーンボタン(通常は[\*])を押してPB信号を送出できる状態にしないと、Vポータルダイレクトをご利用できません。

※トーン信号の切り替え方法は、電話機の種類によってさまざまです。電話機に付属の説明書をお読みください。ここでは代表的なトーン信号切り替え方法を説明します。

- 1.\* (アスタリスク) ボタンを押してトーン信号に切り替える。(最も代表的な方法)
- 2.# (シャープ) ボタンを押してトーン信号に切り替える。
- 3.専用トーンボタンを押してトーン信号に切り替える。(電話機の側面についている場合もあり)

- (7) Vポータルダイレクトのアクセス番号となるナビダイヤル / フリーダイヤルに発信できる端末には以下の制限があります。

発信端末	制限事項
IP電話	フリーダイヤルまたはナビダイヤルのご契約条件に準じます
海外の端末	原則不可

詳細は下記URLをご確認ください。

- ・フリーダイヤル  
<http://www.ntt.com/freedial/data/other.html>
- ・ナビダイヤル  
<http://www.ntt.com/navidial/data/other.html>

- (8) Vポータルダイレクトで利用できるフリーダイヤル / ナビダイヤルは、NTTコミュニケーションズが提供しているフリーダイヤル / ナビダイヤル番号に限られます。

※フリーダイヤルがご契約可能な回線

1. NTTコミュニケーションズが提供する電話サービス
  - ・ ひかりライン(Arcstarダイレクト)回線等
2. NTT東日本・NTT西日本が提供する電話サービス
  - ・ 加入電話、加入電話・ライトプラン
  - ・ ISDN回線(INS ネット64、INS ネット64・ライト、INS ネット1500)
  - ・ ビル電話
  - ・ 着信用電話
  - ・ 支店代行電話

※ナビダイヤルがご契約可能な回線

1. NTTコミュニケーションズが提供する電話サービス
  - ・ ひかりライン(Arcstarダイレクト)回線等
2. NTT東日本・NTT西日本が提供する電話サービス
  - ・ 加入電話、加入電話・ライトプラン
  - ・ ISDN回線(INS ネット64、INS ネット64・ライト、INS ネット1500)
  - ・ ビル電話
  - ・ 着信用電話
  - ・ 支店代行電話

- (9) Vポータルダイレクトは、防災システムや安否確認システムなど、人命に関わるご利用にはサービス提供ができません。
- (10) Vポータルダイレクトの契約にあたっては、NTTアイティ株式会社と個別に保守契約を締結していただきます。契約条件についてはNTTアイティ株式会社の契約条件をご確認ください。
- (11) お客さまが、Vポータルダイレクトを契約する際、発信電話番号、発信者の位置を示す情報等発信者に関する情報(以下、発信者情報)の開示およびその利用を求める場合は、原則開示、利用は不可能と判断させていただきます。提供予定のコンテンツの性質上どうしても発信者情報の開示が必要な場合は、審査した後、「発信者情報通知サービスガイドライン」を踏まえ、発信者情報を利用する旨のガイダンスをコールフロー冒頭に入れることに同意していただき、Vポータルダイレクトを契約していただきます。
- (12) メディア(テレビ、雑誌、新聞広告、ラジオ等)に電話番号が露出される予定がある場合は、下記情報のご提供をお願い申し上げます。情報をご提供いただく目的は、大量呼が発生した場合、交換機等の輻輳を防止し、電話がかかりにくくなる状況を回避するためです。
  - ・ コンテンツ名
  - ・ ご連絡先電話番号
  - ・ 露出予定日時
  - ・ 露出予定メディア(番組名、新聞名、雑誌名等)
  - ・ 予想コール数(呼数 / 1分間)

- (13) 保守について

Vポータルダイレクトは、保守業務をNTTアイティ株式会社に委託しています。保守体制については以下のとおりです。

- ・ 電話 : 045-651-7556 FAX : 045-651-7737 受付時間帯 : 平日 9:30~17:00(受付および対応)土日祝祭日は除く
- ・ e-mail : v-portal.trouble@ntt-it.co.jp 受付時間帯 : 24時間365日(受付のみ)

- (14) 請求について

Vポータルダイレクトでは、請求書は下記のとおりそれぞれ別請求となります。

- ・ 初期登録料、プラットフォーム利用料、コンテンツ預り料
- ・ 保守基本料、追加保守料
- ・ フリーダイヤル / ナビダイヤルの回線初期工事費、回線利用料
- ・ 音声ガイダンス制作代行費用