

ChatTX サービス

サービス仕様書

V1.0

2024年10月

Copyright 2024 NTT TechnoCross Corporation

- Windows および Microsoft Edge は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。
- その他、本書で登場するシステム名、製品名は、一般に各開発メーカーの登録商標または商標です。

ご注意

- (1) 本書の内容の一部または全部を、無断で転載することは禁止されています。
- (2) 本書の内容は、将来予告なしに変更することがあります。
- (3) 本書の内容は、万全を期して作成しておりますが、ご不審な点や誤り、記載漏れなどお気づきの点がありましたら、発行元までご連絡ください。
- (4) ChatTX サービスを利用したことにより発生した利用者の損害および利用者が第三者に与えた損害については、上記に関わらず責任を負いません。

はじめに

本書は、NTT テクノクロス株式会社(以下、「弊社」または「ライセンス提供者」)が提供するクラウド型生成 AI ソリューションです。

「ChatTX サービス (以下、「本サービス」)」のサービス仕様書です。契約者 (以下、「お客様」) に提供するサービス内容を記載します。

本書の目的

本書は、本サービスの概要と保守サポートについて説明しています。

本書の構成

本書の構成は以下のとおりです。

項目	概要
1 概要	本サービスの特徴について説明します。
2 サービス概要	本サービスのサービス概要について説明します。
3 保守サポート	本サービスの保守サポートについて説明します。

用語の定義

本書で独自に定義している言葉、または一般的な言葉に特殊な意味を持たせている用語について下表に記載します。

用語	説明
ChatTX エージェント	本サービスで、ドキュメントを読み込ませたチャット対象のボット。

目次

1	概要	1
1.1	特長	1
2	サービス概要	2
2.1	サービス基本情報	2
2.2	システム構成	2
2.3	外部サービス	3
2.4	SLA	3
2.5	クライアント動作環境	4
2.6	定期メンテナンス	4
2.7	バージョンアップ	5
2.8	提供機能	5
3	保守サポート	7
3.1	保守対象	7
3.2	保守内容	7
3.3	除外事項	8
3.4	障害発生時のフォーメーション	8
3.5	保守受付担当窓口	8
3.6	その他	8

1

概要

1.1 特長

ChatTX は、生成 AI と RAG (Retrieval-Augmented Generation) を活用した企業向けの AI エージェントシステムです。本システムを活用することで、さまざまな業務効率化が実現できます。例えば、企業内のスタッフ部門に ChatTX エージェントを導入することで、社員からの問い合わせに迅速に対応し、大幅な業務効率の向上が期待できます。

さらに、ChatTX は社員個々の作業においても、「文章作成の支援」「業務手順の検索」「思考の整理」など、さまざまな場面で業務の効率化をサポートします。

一般的に、企業内でインターネット上の Web サービスを利用することは情報漏洩のリスクが非常に高く、推奨されません。しかし、ChatTX は NTT グループのセキュリティ基準に準拠した安心・安全な生成 AI 利用環境を企業の皆さまに提供しています。

ChatTX エージェントの作成

企業固有の情報（ドキュメント）を ChatTX に登録することで、当該ドキュメントを参照しながら対話する ChatTX エージェントを作成できます。

音声認識・音声合成の利用

ChatTX では、音声認識による入力支援機能（※ 1）が備わっています。音声認識されたテキストを、画面に文字が出力されるとともに、音声合成で読み上げることができます。

（※ 1）音声認識による入力支援機能は、プロンプト入力を容易にする目的で提供しているため、長い発話の入力には対応していません。

2 サービス概要

2.1 サービス基本情報

本サービスの基本情報は以下となります。

表 2.1-1 サービス基本情報

分類	サービス内容	詳細内容
サービス内容	サービス名称	ChatTX
	サービス開始日	2024年10月21日
	サポート窓口	対応時間：平日弊社営業日 9:00～17:00 (土・日・祝祭日・年末年始休暇除く) 受付手段：保守受付担当窓口 ※問合せには、サポート契約が必要です。
	利用申し込み	当社がお客様に提供する所定の申込書または当社が運営するWEBサイト以 https://webstore.ntt-tx.co.jp/) より行うもの とします。

2.2 システム構成

本サービスはクライアントにインストールされた Web ブラウザからアクセスするクラウドサービスです。Web ブラウザは、原則、最新版の Microsoft EDGE、Google Chrome をサポートします。

2.3 外部サービス

本サービスの機能で使用している外部サービスは以下となります。

表 2.3-1 外部サービス

機能	外部サービス
生成 AI	Microsoft Azure OpenAI Service
生成 AI	tsudumi Microsoft MaaS
生成 AI	Claude AWS Bedrock

2.4 SLA

本サービスの SLA は以下となります。

表 2.4-1 SLA

種別	説明
サービス時間	24 時間 365 日(※1)
サービス稼働率	99.9%以上 (※2)
計画停止	計画停止の 1 カ月前までに実施日のアナウンスをする (※3)
オンライン処理時間	ベストエフォートで提供され、具体的な時間は保証されません。 システムやネットワーク状況により変動します。

※1 年末年始は除く

※2 計画停止、定期メンテナンス及び本サービスで使用しているクラウド基盤や外部サービスの停止期間は除く

※3 緊急メンテナンス対応の場合を除く

2.5 クライアント動作環境

お客様にてご用意いただく端末のスペックは以下のとおりです。

2.5.1 本サービスの動作環境

本サービスを使用するユーザの推奨環境は以下の通りです。

表 2.5-1 クライアント端末スペック

種別	説明
OS	Windows 10、Windows 11
ブラウザ	Microsoft Edge Google Chrome ※原則、最新版をサポートします。
画面解像度 (※)	1280 × 1024 以上
LAN	100 Mbps 以上

※ブラウザの画面ズームや拡大などの機能を使用するとレイアウトが崩れる可能性がありますのでご注意ください。

※指定の解像度でブラウザを最大化した場合の条件です。ウィンドウサイズをこれよりも小さくするとレイアウトが崩れる可能性があります。

2.6 定期メンテナンス

本サービスの定期メンテナンスは以下の時間帯にて実施します。ただし緊急メンテナンス・バージョンアップが必要な場合は、この限りではありません。お客さまの運用に影響がない場合は弊社の判断にて随時行います。

表 2.6-1 定期メンテナンス

定期メンテナンス時間	毎月第三水曜日 20:00 – 翌 24:00
------------	-------------------------

2.7 バージョンアップ

本サービスのバージョンアップによりお客様側システムに変更が必要な場合、お客様側のシステム変更作業は当社の作業範囲外となります。

2.8 提供機能

本サービスで提供される主な機能は以下の通りです。

表 2.8-1 提供機能

機能名	概説
生成 AI の活用	各種生成 AI を用いて、様々な高度な対話が可能です。
エージェントの追加	独自のドキュメントをアップロード（※1）することで、それらのドキュメントを参照しながら対話することができます
エージェントの役割設定	エージェントには、特定の役割（立場）を割り当てることができます。この役割設定を通して、ChatTX の回答スタンスの調整が行えます。
対話結果の確認	ドキュメントを検索する際や、LLM を呼び出す際の入出力情報を確認することができます。この機能で ChatTX の内部動作を把握し、チューニングの参考にすることができます。
仕様対話 AI の選択	対話に使用する生成 AI（LLM）をリストから選択することができます。
音声認識・合成の利用	音声認識による入力支援機能が備わっています（※2）。また、画面に対話文字を出力するとともに、音声合成で読み上げることもできます。
対話の評価	エージェントとの対話内容について、評価やコメントを記述することができます。この機能を使うと、対話内容を 5 段階で評価できます。また、フィードバック用の意見も書き込めます。これにより、ChatTX の回答が、役に立ったのか、どのような改善点があるかなどの情報を集めることができます。

（※1）アップロード可能なファイルの形式、ファイル数、ファイルサイズには制限があります。

- アップロード可能なファイル形式について
 - doc, docx, ppt, pptx, xls, xlsx, pdf, csv, md, txt, html
 - csv, md, txt, html は文字コード UTF-8 のみ対応
- 上限値について
 - 過去のチャット一覧:50 個/ユーザ
 - エージェント数:30 個/ユーザ
 - 各エージェントに登録できるファイル数:5000 個/エージェント
 - 一度にアップロードできるファイルサイズ:50MB まで

(※2) 音声認識による入力支援機能は、プロンプトの入力を簡単にする目的で提供しています。そのため、長い発話の入力には対応していません。

3 保守サポート

3.1 保守対象

本サービスにおける保守対象は以下の通りです。

表 3.1-1 保守対象

保守対象
ChatTX

3.2 保守内容

表 3.2-1 保守内容

サービス名	保守内容
問い合わせ	弊社の責務 サポートサービスを締結頂いているお客様からの、動作不具合などに関するお問合せは保守受付担当窓口にて対応します。 なお、ログファイル収集、その他、障害状況調査については、含まれないものとします。 お客様の責務 障害内容の再現手順のご提供、お客様テナントへの弊社のアクセス許可、お客様テナント内の情報参照の許可はお客様の責務となります。
製品情報、バージョンアップ情報の配布	製品情報、更新プログラム情報等を適宜提供します。

3.3 除外事項

以下の事項は、保守業務の対象外とします。

- (1) 対象ソフトウェア以外のソフトウェア
- (2) 対象ソフトウェア以外の障害原因の切り分け
- (3) 弊社以外の者の責に帰すべき事由による障害への保守業務
- (4) 天災地変、その他の不可抗力、弊社、お客様いずれの責にも帰しがたい事由による障害への保守業務
- (5) 弊社以外の者による対象ソフトウェアのデータの変更および登録に起因する障害
- (6) 弊社以外の者による対象ソフトウェアの変更、拡充、およびインストールに起因する障害

3.4 障害発生時のフォーメーション

障害が発生し緊急メンテナンスを要する場合は以下のような対応をいたします。

- (1) 障害内容の切り分け
- (2) 一次障害解析
- (3) 緊急メンテナンスのアナウンス
- (4) 障害対応
- (5) 障害対応完了のアナウンス

3.5 保守受付担当窓口

表 3.5-1 保守受付担当窓口

会社名	NTT テクノクロス株式会社
住所	〒220-0012 神奈川県横浜市西区みなとみらい 4-4-5 横浜アイマークプレイス 12 階
担当者	ChatTX 保守担当
問い合わせ先	ChatTX 保守窓口（メール受付：x-ds-chattx-ml@ntt-tx.co.jp）

3.6 その他

本仕様書とは別に個別仕様がある場合には、別紙個別仕様書を定める。

個別仕様書に本仕様書と異なる定めがある場合には、別紙の定めに従うものとします。

ChatTX サービス仕様書

NTT テクノクロス
2024年10月