



# 面談支援AIサービス サービス仕様書

---

2022年11月

株式会社日立ソリューションズ

## -目次-

1.	はじめに.....	6
1.1	本サービス仕様書の位置づけ .....	6
2.	サービスの概要 .....	7
3.	お申込みからサービスご利用までの流れ.....	8
4.	サービスの内容 .....	9
4.1	サービスの内容 .....	9
4.2	前提条件 .....	14
4.3	サービスおよび作業範囲.....	15
4.4	提供資料および提供情報 .....	16
4.5	動作環境 .....	16
5.	サービスの提供時間.....	17
6.	請求方法について.....	19
7.	安定稼動に対する取り組み .....	20
7.1	サーバ監視 .....	21
7.2	サービスメンテナンス.....	22



## ■用語の定義

No	用語	定義
1	被面談者	面談を受けるユーザ。 一般のエンドユーザを想定。
2	面談者	面談を実施するユーザ(ファシリテーター)。 本システム運用側の面談担当者を想定。
3	管理者	面談に関する情報を管理するユーザ。 本システム運用側の運用担当者を想定。
4	熟練面談者	面談経験が多く被面談者の評価を適正に行えるユーザ。 AIで構築するモデルとなる担当者を想定。単独あるいは複数人を想定。
5	利用者	本サービスを利用する被面談者、面談者、管理者、熟練面談者の総称。

## 商標類

- Azure, Excel, Internet Explorer, Microsoft および Windows は、米国 Microsoft Corporation の、米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- AWS は、米国 Amazon.com, Inc.の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

## 1. はじめに

---

面談支援 AI サービス(以下「本サービス」という。)は、面談業務における様々な評価結果を AI が学習し、面談業務をサポートする従量課金制の SaaS (Software as a Service) 型サービスです。本サービス仕様書は、お申込企業(以下「甲」という。)と、株式会社日立ソリューションズ(以下「乙」という。)が、別途定める面談支援 AI サービス利用規約に基づき、甲が乙に提供する本サービスについて合意したサービス仕様を定めるものです。

### 1.1 本サービス仕様書の位置づけ

---

本サービス仕様書の位置付けについて、図 1-1 に示します。

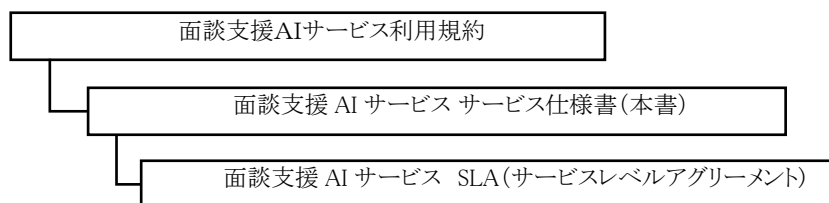


図 1-1 サービス仕様書の位置付け

## 2. サービスの概要

本サービスは、面談業務における様々な評価結果を AI が学習し、面談業務をサポートする従量課金制の SaaS (Software as a Service) 型サービスです。スマートフォンやパソコンのブラウザ上で、熟練面談者のノウハウを学習した AI モデルが、被面談者の面談中の受け答えの様子から、顔の表情などの非言語情報や言語情報を分析し、さまざまな特性の評価予測を実現します。

本サービスにより、経験の浅い面談者が、個性や適性に対する AI モデルの定量的な予測結果を参考にしながら、面談を実施することが可能です。また、被面談者と面談者の都合が合わない場合は、まずはアバターと面談(セルフ面談機能)し、その後、面談者が面談内容を確認し評価を行うことも可能です。

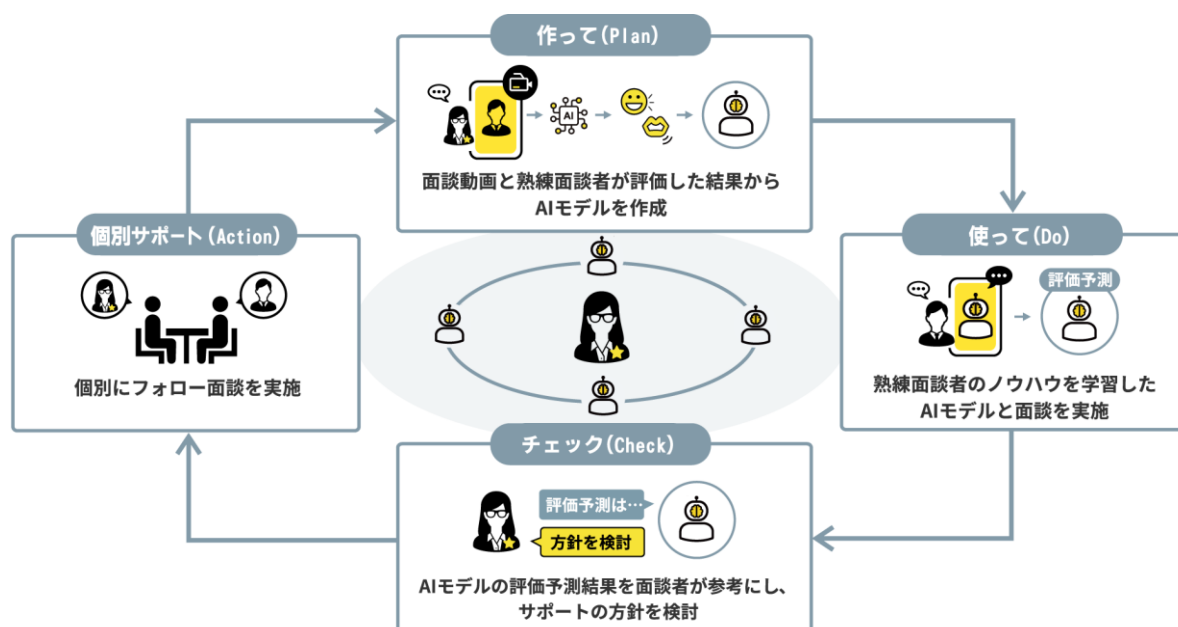


図 2-1 面談支援 AI サービスのご利用イメージ

### 3. お申込みからサービスご利用までの流れ

本サービスのお申込みからサービスご利用までの流れは下記の通りです。

下記は導入までの1例であり、甲乙で協議の上、決定させていただきます。

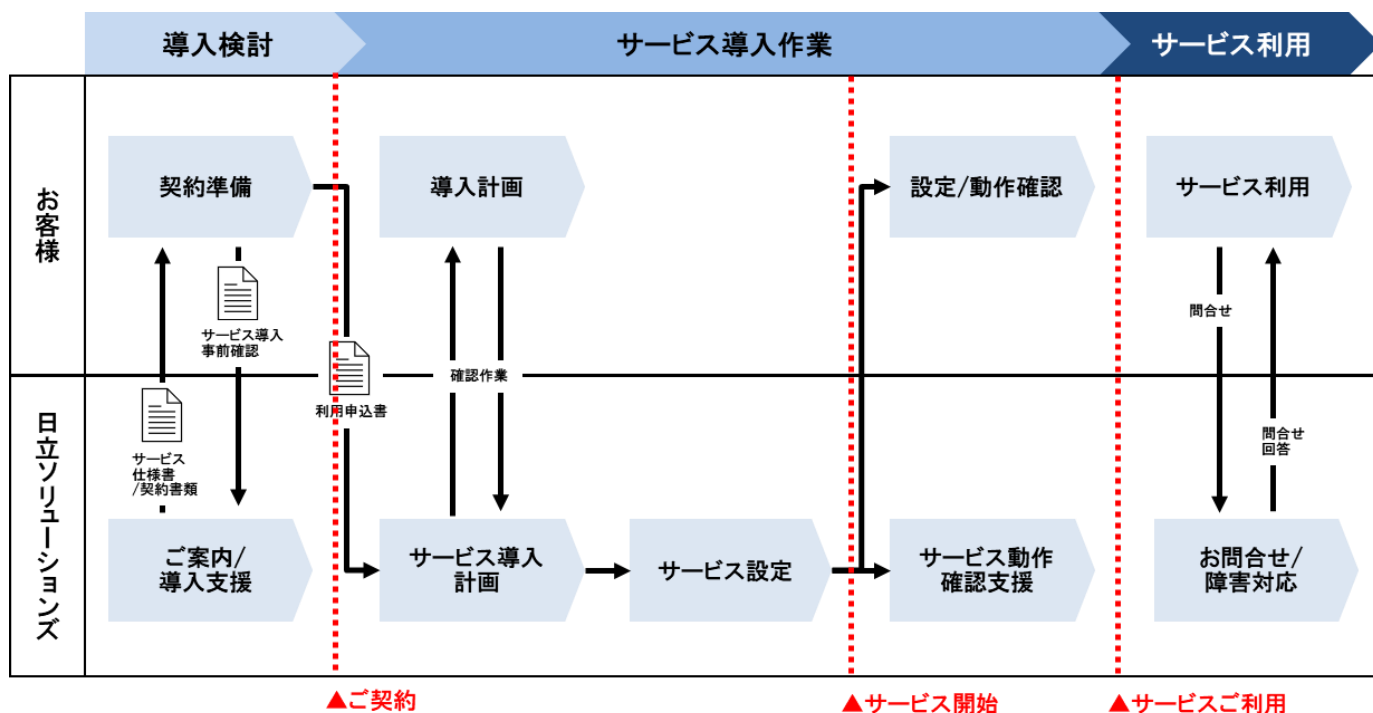


図 3-1 お申込みからサービスご利用開始までの流れ

表 3-1 お申込みからサービス利用開始までの作業内容一覧

No	担当	作業概要	作業内容
1	甲	契約準備	・契約書類のご確認 ・利用申込書ご記入
2		導入計画	・導入計画想定条件の決定 ・熟練面談者選定 ・評価項目の決定
3		設定/確認テスト	・メール受信設定 ・サービス動作確認
4		サービス利用	・サービスご利用 ・利用者管理
5	乙	ご案内/導入検討支援	・契約手続のご案内 ・導入検討の支援



6	サービス導入計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング</li> <li>・画面カスタマイズ要否の確認</li> <li>・連携システム要否の確認</li> <li>・面談(質問/評価項目)検討支援サービス(別途契約)</li> <li>・面談動画分析サービス(別途契約)</li> </ul>
7	サービス設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境準備</li> <li>・画面カスタマイズ(別途契約)</li> <li>・システム連携(別途契約)</li> <li>・ユーザ登録/面談設定代行サービス(別途契約)</li> </ul>
8	サービス動作確認支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス動作確認支援</li> </ul>
9	お問合せ/障害対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お問い合わせサポート</li> <li>・障害対応</li> <li>・運用支援サービス(別途契約)</li> </ul>

## 4. サービスの内容

### 4.1 サービスの内容

面談支援 AI サービスのサービスメニューを示します。

なお、面談(質問/評価項目)検討支援サービス、面談動画分析サービス、画面カスタマイズ及びシステム連携、ユーザ登録/面談設定代行サービス、運用支援サービス(別途契約)については本サービス内に含まれません。個別見積のうえ、別途ご契約いただくことで、対応します。

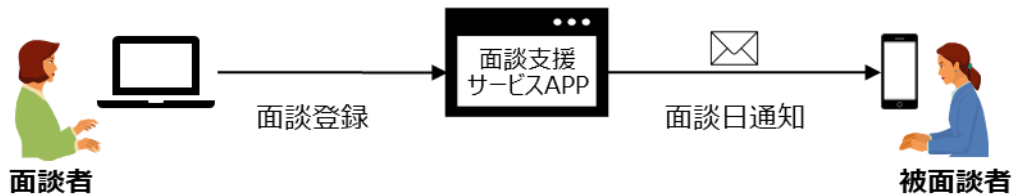
#### 4.1.1 基本サービス

面談支援 AI サービスの基本サービスとして利用可能なサービスです。  
基本サービスの一覧を下表に示します。

表 4-1 基本サービス一覧

No	サービスメニュー	サービス概要
4.11(1)	利用者登録機能	面談を行うための利用者登録を行う機能。 利用者登録画面の提供を行います。
4.11(2)	面談設定機能	面談日時や面談質問事項を設定する機能。 面談日時は面談者にメール通知します。 ※受信メールサーバで受信制限を行っている場合は許可設定が必要です。前提条件(14)を参照。
4.11(3)	対面面談機能	面談者/被面談者にて面談を実施する機能。
4.11(4)	AI モデル構築機能	面談動画を基に動画解析し、AI モデルを構築する機能。 ※面談動画は対面面談機能、セルフ面談機能を利用して保存された動画を示します。
4.11(5)	AI モデル利用機能	面談動画で構築した AI モデルによる予測結果を出力する機能。 ※面談動画は対面面談機能、セルフ面談機能を利用して保存された動画を示します。
4.11(6)	セルフ面談機能	面談者を伴わず、被面談者単独で自動面談を行う機能。

- (1) 利用者登録機能  
面談を行うための利用者登録を行う機能です。  
利用者登録画面の提供を行います。
- (2) 面談設定機能  
面談日時や面談質問事項を設定する機能です。  
設定された面談日時は被面談者にメール通知します。



- (3) 対面面談機能  
面談者/被面談者にて面談を実施し、面談の評価結果を入力する機能です。  
面談を実施した動画・音声、評価結果は「(4)AI モデル構築機能」、「(5) AI モデル利用機能」で利用します。

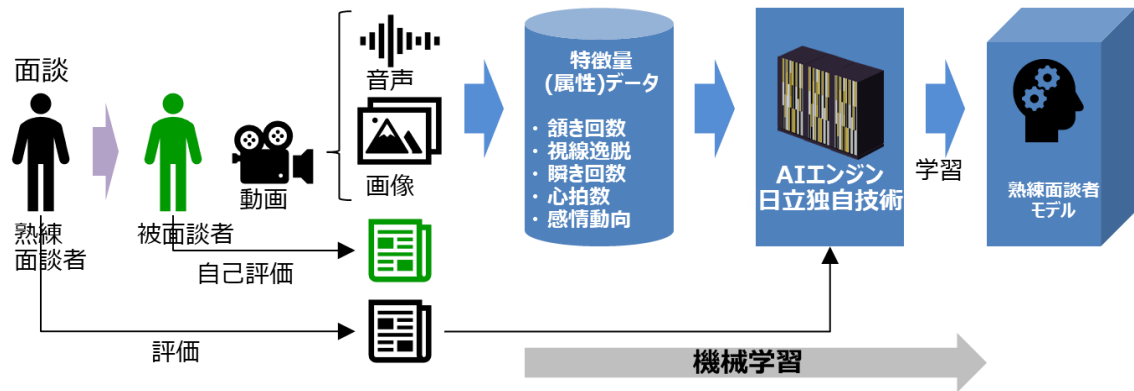


(4) AIモデル構築機能

面談動画を基に動画解析し、AIモデルを構築する機能です

※面談動画は対面面談機能、セルフ面談機能を利用して保存された動画を示します。

機能利用イメージを下図に示します。



(5) AI モデル利用機能

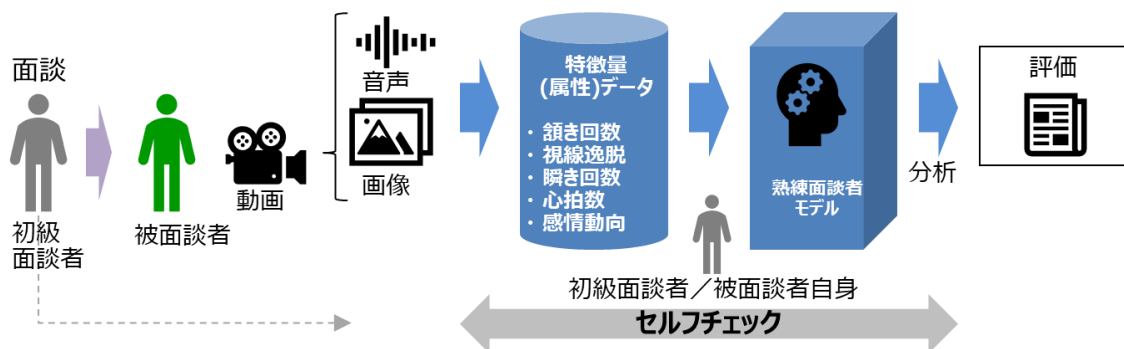
(4)の AI モデル構築機能で構築した AI モデルを用いて予測および予測結果を出力する機能です。

※面談動画は対面面談機能、セルフ面談機能を利用して保存された動画を示します。

※(4)の AI モデル構築機能で AI モデルを構築後、本機能を利用することができます。ただし、学習データが必要なため、初回の面談時には本機能を使用することはできません。また、AI モデルの予測および予測結果の精度は AI モデルの学習割合により変わりますので、一定程度の面談動画を学習させてから本機能を使用することを推奨します。

※ご参考: 当社調べでは、およそ50~100回程度の面談動画を学習させますと、ある程度精度の確保された予測および予測結果を出力することができました(使用目的等によっても変わりますので、面談回数を保証するものではありません。)

機能利用イメージを下图に示します。

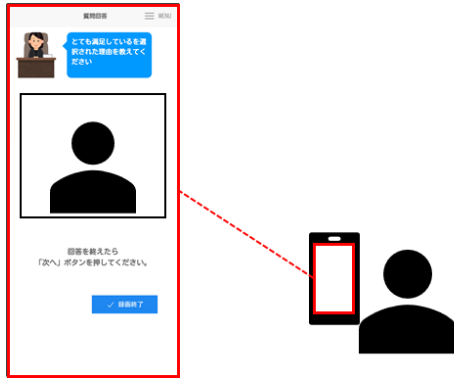


(6) セルフ面談機能

面談者を伴わず、被面談者単独で自動面談を行う機能です。

利用者様にて設定した面談内容を基に、面談者の代わりにアバターが面談内容を読み上げ面談を進めます。

面談を実施した動画・音声、評価結果は「(4)AI モデル構築機能」、「(5) AI モデル利用機能」で利用します。



4.1.2 オプションサービス

面談支援 AI サービスにおけるオプションサービス一覧を下表に示します。

表 4-2 オプションサービス一覧

No.	サービス名	サービス概要	ご契約条件
4.12(1)	面談動画分析オプション	動画から感情等のノンバーバル情報を抽出、分析するオプション機能です。 動画情報から取得した特徴の相関や有意差の分析を行います。	個別見積

## 4.2 前提条件

### 4.2.1 サービス利用の前提条件

- (1) 本サービスの利用は、当社との本サービスの利用契約(以下「個別契約」という)の締結を前提とします。
- (2) 本サービスでは、利用者の動画や音声を取得し、それらを分析、AIモデルの構築等に利用します。本サービスの利用にあたっては、本サービス画面上で利用者の動画や音声を取得、利用する旨、その利用目的等が表示され、利用者本人はそれに同意したうえで本サービスを利用するものとします。  
※利用者本人による同意には、動画・音声取得、活用と合わせて以下のものが含まれていません
  - 熟練面談者に対して学習用データとして用いることの同意
  - 被面談者に対してエキスパート面談モデルを用いた面談を行うことの同意
- (3) 本サービス(クラウド)上で甲にて登録、利用するデータは、個人情報、顧客情報および業務情報問わず、甲自身で管理、利用いただきます。  
乙は、本サービスを提供するにあたり甲から受領した個人情報を乙の社内規定(プライバシーマーク準拠)に従い適切に管理を行います。
- (4) 本サービス(クラウド)上で扱う甲のデータは契約終了後、1か月経過後に削除します。  
ただし、甲の要望(契約終了後、5営業日を制限とします。)に応じて即時削除、または削除猶予期間を見直し可能とします。
- (5) 熟練面談者にバイアス(特定の属性による個人を優位に評価する傾向)が含まれる場合があるため、熟練面談者の選定は甲の責任で実施いただきます。
- (6) 本サービスについて完成義務を負うものではなく、本サービスに基づく何らかの成果の達成や特定の結果等を保証するものではありません。
- (7) AI評価結果は最終的に甲が人手で確認し、面談結果に使用するか判断するようにお願いします。
- (8) AIモデルの予測結果および精度を、AIのモデルとなる熟練面談者自身の評価に用いることがないようにお願いします。
- (9) 緊急時には、甲への予告なくサービス停止をする場合があります。(セキュリティインシデント、大規模障害発生時、不可抗力事由)
- (10) SLAは目標値であり、未達成の場合においても乙は何らの責任も負わないものとします。

### 4.2.2 機能の前提条件

- (1) 対面面談において、被面談者は面談者による録画データのアップロード完了前に面談終了しないことを制限事項とします。
- (2) 面談設定および評価設定に録画を伴う自由回答がない場合、AIモデル構築機能、AIモデル利用機能の正常動作は保証しません。

- (3) 面談設定機能のメール通知について、利用者受信メールサーバで下記制御を行っている場合、対応する許可設定を実施いただく必要があります。
- 送信元ドメイン制御  
「hitachi-solutions.com」ドメインからのメール受信許可
  - 送信元 IP アドレス制御  
「149.72.122.223」IP アドレスからのメール受信許可
  - エンベロープ From ドメイン配送制御  
「em6146.hitachi-solutions.com」エンベロープドメインのメール配送許可
- (4) メール通信の暗号化は甲のメールクライアントで TLS 通信に対応していることが前提となります。TLS 通信非対応の場合、メール暗号化は行われません。

### 4.3 サービスおよび作業範囲

---

- (1) AIモデルの精度や予測結果に関わる信憑性やその導入成果自体を保証するものではありません。
- (2) 本サービスの納入物(検収物)はございません。
- (3) インターネット回線等、本サービス利用にかかわる回線品質は、本サービスの保証対象外となります。
- (4) 本サービスへの接続端末に関する品質やトラブルについては本サービスのサポート対象外とします。
- (5) クラウド型のベストエフォートサービスであり、レスポンスタイム等性能や安定稼働に向けた取り組みを実施(7章)しますが、その内容を完全に保証するものではありません。
- (6) 本サービス基盤を構成する Azure/AWS 自体の障害や問題により、甲へ与える影響、損害につきましては、補償対象外とします。
- (7) 本サービスを構成するソフトウェアに対し、パッチ適用や、バージョンアップを行う場合は、緊急時を除き甲に実施タイミングなどアナウンスし、必要に応じて調整、協議の上で実施するものとします。
- (8) その他サービスご提供範囲外での不具合、不正利用に起因する障害発生時、また、サービス利用、許諾に関するトラブル、損害に対しては、本サービスの補償対象外となります。

## 4.4 提出物

本サービスでは、乙から甲に表 4-3 に示す資料および情報を提出します。甲はかかる資料および情報の全て又は一部および派生・改ざん資料を、乙の合意なく第三者に提供してはならないものとします。契約中および契約終了後も含めて、かかる資料および情報の第三者提供はしてならないものとします。

表 4-3 提供資料および情報一覧

No	提供資料/情報	内容	備考
1	契約のご案内	本サービス契約をご案内する資料	
2	サービスマニュアル	本サービスの利用マニュアル	

## 4.5 動作環境

本サービスの動作環境を表 4-4 に示します。

表 4-4 動作環境一覧

PC	OS	Windows10 Pro
	ブラウザ	Windows 対応の下記ブラウザ ・Edge : 94.0.992.38 以降 ・Google Chrome : 91.0.4472.101 以降
	暗号化通信	TLS1.1、1.2
スマートフォン/タブレット端末	OS	・iOS : 14.8(iPad)、15.1 (iPhone8) ・Android : 11 (Xperia 5 II (XQ-AS42))
	ブラウザ	・iOS : Safari 14.1.2、15.0 ・Android : Chrome 95.0.4638.69
	暗号化通信	TLS 1.2

※本仕様は乙で動作確認を実施した内容となります。(iOS:14.4 未満は動作しません。)

※iOS:15.6 未満では画面スクロールでアバターの音声再生が停止することがあります。

※スマートフォン/タブレット端末での管理画面操作は動作保証していません。

※OS、ブラウザ提供ベンダーのサポートが終了となった場合、自動的に本サービスのサポートも終了となります。



## 5. サービスの提供時間

### (1) 本サービスのサービス提供時間帯

表 5-1 サービス提供時間一覧

No	サービスメニュー	サービス提供時間帯	
		平日 9:00~21:00 コース	24 時間 365 日コース
1	基本サービス 利用者登録機能	土日祝日を除く平日 9 時-21 時	計画停止時間を除く 24 時間
2	基本サービス 面談設定機能	土日祝日を除く平日 9 時-21 時	計画停止時間を除く 24 時間
3	基本サービス 対面面談機能	土日祝日を除く平日 9 時-21 時	計画停止時間を除く 24 時間
4	基本サービス AI モデル構築機能	計画停止時間を除く 24 時間	計画停止時間を除く 24 時間
5	基本サービス AI モデル利用機能	計画停止時間を除く 24 時間	計画停止時間を除く 24 時間
6	基本サービス セルフ面談機能	土日祝日を除く平日 9 時-21 時	計画停止時間を除く 24 時間

但し、計画停止時間(原則土日祝日)は、サービスメンテナンス・バージョンアップ時間とし、No1~6の全てのサービスがご利用になれません。また、緊急サービス停止が必要な場合は、個別に調整、対応とします。

#### [補足事項]

- ・Azure のサービス停止時間は、Azure から乙への連絡に基づき、貴社と対応方法を調整の上で確定させていただきます。
- ・AWS のサービス停止時間は、AWS から乙への連絡に基づき、貴社と対応方法を調整の上で確定させていただきます。(Kinesis: 対面面談機能、Transcribe: 文字起こし機能、に関するクラウドサービス)

### (2) ヘルプデスクのサービス時間帯

Webサポートサービスのお問い合わせ受付時間帯は 24 時間/365 日とし、受付に対する対応時間帯は日立ソリューションズ営業日の 9:00~17:00 とします。

電話での対応時間帯は、日立ソリューションズ営業日の 9:00~17:00 とします。

緊急時を除き、原則Webサポートサービスを利用して問合せ下さい。

ただし、問合せ内容によって、対策の開始が連絡を受けた日の翌営業日以降となることがあります。ヘルプデスクの連絡先を表 5-2 に示します。

表 5-2 ヘルプデスク連絡先

項目	問合せ先
WebサポートサービスURL	<a href="https://cs.hitachi-solutions.co.jp/">https://cs.hitachi-solutions.co.jp/</a>
電話番号	070-1523-9114

## 6. 請求方法について

---

ご請求内容の詳細は「面談支援 AI サービス利用規約」を参照下さい。

## 7. 安定稼働に対する取り組み

本サービスでは、安定したサービスをご提供するための取り組みとして、下記のサービス保守作業を実施します。

本サービスの信頼性、拡張性、セキュリティ対策、性能に関する基本方針は下記の通りです。

なお、クラウド型サービスの特性上、その内容を完全に保証するものではありません。

### (1) 可用性についての基本方針

- ・本サービス利用者からのアクセスに対応するプログラムは、冗長化を行います。具体的には、Azure上に配置したサーバを多重化することで、本サービスの信頼性を確保します。  
障害発生時には、系切替を行い、サービス利用継続を可能とします。  
※負荷分散で処理しているサーバについては、系切替なしでサービス利用継続可能です。
- ・障害に備えて、甲からお預かりしているデータのバックアップを行います。バックアップ先は、高信頼性インターネットストレージを採用しております。
- ・DB領域は、Azure RDB標準仕様となる、毎週1回のフルバックアップ、および1日2回の差分バックアップを取得します。
- ・全DBサーバに障害が発生した場合は、差分バックアップ取得時点をデータ回復時点とします。

### (2) 性能についての基本方針

- ・平常時の録画データアップロードを除く画面遷移の応答速度について3秒を目標値とします。ただし、本サービスへの接続回線が混雑している場合およびデータダウンロードや検索結果データが大量にある場合はこの限りではありません。
- ・動画解析は1動画あたり目標値2時間とします。目標値における動画の想定仕様基準: 動画の長さ30分、サイズ100MB、解像度640×480、フレームレート25fps、動画種類mpeg4とします。  
利用申込書に記載の想定面談回数を基に性能試算を行うため、面談回数や動画仕様が想定仕様基準から著しく増加、変更する場合はこの限りではありません。
- ・AIモデル構築機能は目標値24時間とします。  
目標値におけるAIモデル構築の学習動画は50本を前提とします。なお、AIモデル構築の前提となる動画解析時間は本目標値に含みません。  
目標値における動画の想定仕様基準: 動画の長さ30分、サイズ100MB、解像度640×480、フレームレート25fps、動画種類mpeg4とします。
- ・AIモデル利用機能の予測は目標値4時間とします。  
目標値における動画の想定仕様基準: 動画の長さ30分、サイズ100MB、解像度640×480、フレームレート25fps、動画種類mpeg4とします。
- ・アクセス集中などの過負荷時に平常時の応答速度を確保するため、サーバリソース(CPU、メモリ、ストレージ)に対するしきい値を監視し、自動的または人的作業によりサーバリソースを拡張して過負荷に対応します。
- ・悪意のある攻撃や急激な過負荷状態となった場合、性能のスローダウン、サイト応答不能となる場合があります。本現象発生時には、可能な限り迅速に復旧作業を行います。

(3) セキュリティ対策に関する基本方針

- ・お客様から受領した管理者のユーザ情報は個人情報と、AI モデルの学習や予測に必要となる面談動画データといったお客様情報は、インターネットにオープンではない環境で、暗号化して保管します。
- ・個人情報を取り扱う利用者を権限設定により制限可能とします。
- ・クラウド環境からサービスが提供されるため、通信の暗号化を行います。
- ・Web アプリケーション脆弱性については、専用の検証ツールにより脆弱性を評価し、抽出された脆弱性について対策を行います。
- ・その他、ウィルス検知やマルウェア対策を施し、情報の漏洩や改ざんによるセキュリティインシデントの発生抑止に努めます。

(4) その他

- ・セキュリティ(脆弱性診断)に関わる定期診断を実施します。(年 1 回程度)
- ・診断結果の外部公開、提供は行いません。

## 7.1 サーバ監視

---

サービス稼働サーバの稼働状況を監視します。  
サービス提供に影響がある場合など、必要に応じてサービスデスクより甲へメールにてご連絡します。

表 7-1 監視項目一覧

No	項目	内容
1	サーバ死活監視	対象サーバの Ping での死活を監視します。
2	URL 監視	Web アプリケーションの URL を監視します。
3	サーバリソース監視	CPU 利用率、メモリ利用率、ディスク利用率を監視します。
4	プロセス・サービス監視	サービス提供に必要なプロセス・サービスを監視します。
5	ログ監視	対象サーバのログを監視します。

## 7.2 サービスメンテナンス

必要に応じ、サービスバージョンアップ、パッチ適用などのサービス修正、サービスバージョンアップ作業を実施します。また、障害発生時は、甲と調整の上、緊急でのサービスメンテナンスを実施させていただきます場合があります。

表 7-2 サービスメンテナンス項目一覧

No	項目	内容
1	作業内容	アプリケーション、Azure などのソフトウェアのパッチ、システム機器の保守、及び、障害対応作業など。
2	実施タイミング	<ul style="list-style-type: none"><li>・定期メンテナンスは、平日 21 時以降、および土日祝日のいずれかで実施します。甲の契約がオンラインサービス提供時間(24 時間 365 日コース)かつサービス停止が必要と乙が判断した場合、甲と調整の上、サービスメンテナンスを実施させていただきます。</li><li>・不定期メンテナンスは、緊急対応となるため事前に個別調整の上、サービス稼働時間にサービスを停止します。</li></ul>
3	システムの状態	当メンテナンス実施時間帯は、システムへの接続が出来ません。 ※サービスメンテナンス時間外はサービスメンテナンス画面を表示します。
4	停止通知	<ul style="list-style-type: none"><li>・定期メンテナンスは、定常運用のためご連絡せずに実施します。ただし、サービス内容変更が伴う場合は、事前に通知します。</li><li>・不定期メンテナンスを行なう場合は、随時乙の運用保守窓口よりご連絡します。</li></ul>

— 以上 —