AI 通訳通話サービス
「ヤクスール」
サービス仕様書

第 0.2 版

2026 年 8 月

株式会社パウンド 4 テクノロジー

改定履歴

版数	作成日	改定内容
0.1	2026/7/12	初版作成
0.2	2026/8/31	14.利用料金 14-1　初期費用、月額基本料、通話料を改定 14-2　課金単位を変更 14-3　料金集計：デポジットを削除 14-6　支払方法：デポジットを削除 15．デポジット条項を全て削除 16．利用上限条項を削除 15.16.削除のため以下、条項全て 2 つ繰り上がり 22-4　解約を 3 か月前から 1 カ月前に変更 23-1.5（改定後 21-5）お申込みデポジット削除 25-4.（改定後 23-4）デポジットの精算　削除

本書の位置付け

本書は、AI 通訳通話サービス「ヤクスール」の顧客向けサービス仕様を定めるものです。個別契約、申込書、料金表または利用規約に本書と異なる定めがある場合は、当該個別の定めを優先します。
本書中の「弊社」は株式会社パウンド 4 テクノロジーを、「お客様」は本サービスを契約する法人または団体をいいます。

目次

1. 本書について ……
2. サービス概要 ……
3. サービスの特徴 ……
4. サービス提供範囲 ……
5. 対応言語 ……
6. AI サービスの選定 ……
7. 利用方法 ……
8. 通訳処理の仕様 ……
9. 対応電話番号 ……
10. Web 画面および会話ログ ……
11. データの保存および削除 ……
12. 音声録音 ……
13. セキュリティおよび個人情報 ……
14. 利用料金 ……
15. デポジット ……
16. 利用上限 ……
17. サービス提供時間 ……
18. サポート ……
19. メンテナンスおよび障害対応 ……
20. 利用上の注意事項 ……
21. 禁止事項 ……
22. AI 通訳の免責 ……
23. お申し込み ……
24. 契約期間、契約変更および解約 ……
25. 本サービスの終了 ……
26. 責任分界 ……
27. 本仕様書の改定 ……

1. 本書について

1-1. 目的

本書は、弊社が提供する AI 通訳通話サービス「ヤクスール」（以下「本サービス」といいます）のサービス内容、提供条件、利用方法、料金、データの取扱いおよび利用上の注意事項を定めるものです。

1-2. 対象

本書は、本サービスを業務で利用する法人または団体のお客様を対象とします。

1-3. 用語

用語	定義
利用者	本サービスを使用して通話する者
発信者	通話を開始する側の利用者
着信者	発信者からの電話を受ける側の利用者
原文	音声認識により文字へ変換された翻訳前の発言
翻訳文	AI により相手の言語へ翻訳された文章
会話ログ	原文、翻訳文、発言日時等を記録したデータ
外部サービス	電話接続、クラウド、音声認識、翻訳、音声合成等を提供する第三者サービス
お客様管理者	お客様が契約ごとに 1 名以上指定する、本サービスに関する弊社との連絡および問い合わせの窓口となる者

2. サービス概要

2-1. サービス名称

本サービスの正式名称は、AI 通訳通話サービス「ヤクスール」です。

2-2. サービスの目的

ヤクスールは、異なる言語を使用する二者間の通話において、発言内容を AI で音声認識し、相手の使用言語へ翻訳したうえで、合成音声として相手に伝えるサービスです。人による通訳者を介さず、日本語話者と外国語話者との電話コミュニケーションを支援します。

2-3. 提供形態

本サービスは、弊社が管理するサービス環境をお客様が利用するエンドユーザー向けサービスとして提供します。お客様固有の画面変更、外部システム連携その他の個別対応は、別途協議および見積りの対象とします。

3. サービスの特徴

- 一般の電話機、IP 電話または Web ブラウザから利用できます。
- Web ブラウザから相手の電話番号を指定して発信できます。
- 外国語話者からの電話を受け、登録された日本語対応者へ接続できます。
- 通話中の発言を AI が音声認識し、逐次翻訳します。
- 翻訳結果を合成音声として相手側へ再生します。
- 通話中の原文および翻訳文を画面に表示できます。
- 過去の通話履歴および会話ログを確認できます。
- 用途や言語に応じて、音声認識、翻訳、音声合成に使用する AI を選定します。
- 通話音声の録音および保存は有償オプションです。

4. サービス提供範囲

提供機能	内容
通話接続	発信者と着信者の電話接続および通話制御
音声認識	発言音声のテキスト化
翻訳	原文から指定言語への翻訳
音声合成	翻訳文の音声化および相手への再生
リアルタイム表示	通話中の原文および翻訳文の表示
履歴表示	過去の通話情報および会話ログの表示
050 電話番号	050 電話番号の設定および利用

4-1. 標準提供に含まれないもの

- 人による通訳
- 翻訳結果の校正または内容保証
- お客様固有の専門用語辞書の作成
- お客様が使用する電話機、PC、ネットワーク等の保守
- 通話内容に基づく医療、法務、金融その他の専門判断
- お客様の業務システムとの個別連携
- 0120 電話番号、通話録音、追加言語その他のオプション

5. 対応言語

言語	提供状況
日本語	標準対応
英語	標準対応
その他の言語	お客様の希望に応じて個別対応

日本語および英語以外の言語は、使用する AI の対応状況、音声認識精度、翻訳精度および音声合成品質を検証したうえで提供します。追加費用、調整期間または機能上の制限が発生する場合があります。

6. AI サービスの選定

本サービスでは、すべての用途に同一の AI を固定して使用するのではなく、お客様の業務、対象言語、会話内容、専門性、応答速度、品質および費用等を考慮し、音声認識、翻訳、音声合成の各処理に適した AI サービスを選定します。

処理	内容
音声認識	通話音声を文字データへ変換します。
翻訳	認識された文章を相手の言語へ翻訳します。
音声合成	翻訳された文章を合成音声へ変換します。

使用する AI サービスは、品質向上、外部サービスの仕様変更または提供終了等の事情により変更する場合があります。お客様のデータが AI モデルの学習に利用されない契約または設定のサービスを使用します。

7. 利用方法

7-1. Web ブラウザからの発信

利用者は、Web ブラウザ上の発信画面に相手の電話番号を入力し、通話を開始できます。利用にはマイクおよびスピーカー、またはヘッドセットが必要です。ブラウザのマイク利用許可を有効にしてください。

7-2. 電話機からの発信

利用者は、弊社が指定する電話番号へ電話をかけ、音声案内またはダイヤル操作に従って相手の電話番号等を指定できます。

7-3. 外国語話者からの着信

外国語話者が本サービスの指定番号へ発信した場合、あらかじめ登録された日本語対応者または受付窓口へ電話を接続できます。

7-4. IP 電話

お客様の IP 電話環境との接続は、接続方式および対応可否を個別に確認します。

8. 通訳処理の仕様

8-1. 通訳方式

本サービスは、話者の発言を一定のまとまりごとに処理する逐次通訳方式です。完全な同時通訳ではありません。

1．発言音声を受信します。
2．AI が音声を文字へ変換します。
3．AI が文字を相手の言語へ翻訳します。
4．翻訳文を合成音声へ変換します。
5．合成音声を相手側へ再生します。
6．原文および翻訳文を会話ログへ記録します。

8-2. 処理時間

音声認識、翻訳および音声合成を行うため、発言してから相手に翻訳音声が再生されるまでに一定の時間がかかります。通信環境、発言の長さ、利用言語および使用する AI によって処理時間は変動します。

8-3. 推奨する話し方

- 一文を短くして話す
- 相手の発言が終わってから話す
- 数字、氏名、住所等は区切って話す
- 通常よりややゆっくり、明瞭に話す
- 騒音の少ない場所で利用する
- 複数人が同時に話さない

9. 対応電話番号

9-1. 国内電話および国際電話

本サービスは国内電話および国際電話に対応します。発信対象国、電話番号の種類、通信事業者の制限または法令等により、発信できない国または番号があります。

9-2. 緊急通報

本サービスは、110 番、119 番、118 番その他の緊急通報番号には利用できません。緊急時は通常の電話回線または緊急通報に対応した手段を利用してください。

9-3. 特殊番号

衛星電話、プレミアムレート番号、短縮番号その他の特殊番号への発信は、制限または対象外となる場合があります。

10. Web 画面および会話ログ

10-1. 主な画面機能

- Web 発信
- 通話中の原文および翻訳文のリアルタイム表示
- 電話番号または日時による過去履歴の検索
- 通話ごとの会話ログ表示
- 会話ログの出力

10-2. 保存する情報

- 通話開始日時および終了日時
- 通話時間
- 発信元および発信先を識別する情報
- 使用言語
- 発言者
- 音声認識された原文
- AI による翻訳文
- 通話状態およびシステム処理結果

11. データの保存および削除

11-1. 保存期間

会話ログおよび通話履歴は、通話日から 6 か月間保存します。保存期間を経過したデータは、システムにより順次削除します。

11-2. お客様による任意削除

標準機能では、お客様自身が会話ログを任意に削除する機能は提供しません。特定の会話ログの削除を希望する場合は、お客様管理者からメール窓口へご連絡ください。対象データを確認したうえで、弊社にて削除対応を行います。

11-3. 契約終了時

契約終了後も、保存済みの会話ログおよび通話履歴は通常の保存期間に従って保持され、通話日から 6 か月を経過した後に順次削除します。お客様管理者から即時削除の申し出があった場合は、対象データを確認したうえで対応します。ただし、請求、障害調査、法令上の義務または紛争対応等のため保存が必要な情報は、必要な期間保存する場合があります。

12. 音声録音オプション

標準サービスでは、通話音声の録音および保存を行いません。録音を希望されるお客様に対しては、有償オプションとして提供します。録音開始時の案内、通話相手への告知方法、保存期間、閲覧権限、ダウンロードの可否、削除方法、保存容量および追加料金等の具体的な仕様は、お客様の業務内容およびご要望に応じて個別に設定し、見積書または個別契約書に定めるものとします。

13. セキュリティおよび個人情報

13-1. 通信およびアクセス

- Web 画面とサーバー間の通信の暗号化
- WebSocket 通信の暗号化
- ユーザー認証
- 権限に応じた機能制限
- クラウドサービスへのアクセス権限の制限
- システムログの記録
- 利用する外部クラウドサービスが提供するセキュリティ機能を活用し、アクセス制御その他必要なセキュリティ対策を実施します。

13-2. AI による学習利用

お客様の通話音声、原文および翻訳文が、外部 AI 事業者による AI モデルの学習に利用されない契約または設定のサービスを使用します。

13-3. 個人情報

標準サービスでは音声を録音しませんが、通話音声を一時的に AI サービスへ送信し、原文および翻訳文を会話ログとして保存します。会話内容に個人情報が含まれる場合、お客様は自らの責任で適切に管理してください。

13-4. 通話相手への案内

お客様は、必要に応じて通話相手に対し、AI による音声認識および翻訳が行われること、ならびに原文および翻訳文が保存されることを案内するものとします。録音オプションを利用する場合は、録音についても適切に告知してください。

14. 利用料金

14-1. 標準料金

料金項目	金額（税別）	内容
架電通訳：月額基本料金	1,100 円／月	電話を通じたリアルタイム音声通訳及びテキスト表示機能
対面通訳：月額基本料金	550 円／分	PC、スマホ、タブレットによる対面通訳機能
利用料	20 円／分	電話接続、音声認識、翻訳および音声合成の利用料
初期導入費用	別途見積	初期設定、環境設定、標準 050 電話番号の設定、接続確認等
0120 電話番号	別途見積	フリーダイヤル番号を利用する場合
音声録音	別途見積	通話録音および音声データ保存
言語追加	別途見積	言語検証、AI 選定、設定および調整
個別機能	別途見積	画面変更、外部システム連携その他の個別対応

14-2. 課金単位

利用料は、通話若しくは対話が開始された時点から終了する時点までを基に、1 分単位で計算します。1 分未満の端数は 1 分として切り上げます。

実利用時間	課金時間	利用料（税別）
30 秒	1 分	20 円
1 分 00 秒	1 分	20 円
1 分 01 秒	2 分	40 円
4 分 20 秒	5 分	100 円

14-5. 電話番号

標準の 050 電話番号の設定および利用料金は、初期費用および月額基本料に含まれます。
追加の 050 電話番号または 0120 電話番号等を希望する場合は、別途費用が発生します。

14-6. 支払方法

初期費用、月額基本料その他の利用料金は、弊社が発行する請求書に基づき、銀行振込によりお支払いいただきます。
振込手数料は、お客様の負担とします。
支払期限その他の支払条件は、請求書、申込書または契約書に定めます。

15. サービス提供時間

本サービスは、24 時間 365 日利用できる環境の安定提供を目標とします。ただし、計画メンテナンス、緊急メンテナンス、システム障害、通信事業者または外部サービスの停止により利用できない場合があります。
本サービスでは、稼働率の保証、返金保証またはサービスクレジットを伴う SLA は設定しません。

16. サポート

16-1. 受付方法

お問い合わせは、契約時に案内するメール窓口で受け付けます。
お問い合わせは、契約時に登録されたお客様管理者から行ってください。お客様管理者以外の一般利用者からの直接のお問い合わせは受け付けません。一般利用者からの問い合わせについては、お客様管理者が取りまとめたうえで弊社へお問い合わせください。

16-2. 受付日および受付時間

サポート対応日は、土曜日、日曜日、祝日および弊社所定の休業日を除く平日とします。
サポート対応時間は、弊社営業日の 9 時 00 分から 18 時 00 分までとします。
メールによるお問い合わせは 24 時間受け付けますが、サポート対応時間外に受信したお問い合わせは、翌営業日の受付として取り扱います。

16-3. 一次回答目標

原則として、受付日の翌営業日までに一次回答を行います。一次回答とは、問い合わせの受領、調査開始、既知の対応方法または今後の対応予定を通知することをいい、問題の解決を保証するものではありません。

16-4. お問い合わせの完了

弊社は、次のいずれかに該当すると判断した場合、当該お問い合わせへの対応を完了することがあります。

・問題が解決した場合
・問題を回避する方法を提示した場合
・事象の再現性がなく、これ以上の調査が困難な場合
・本サービスの仕様による動作であることが判明した場合
・弊社の責任範囲外であることが判明した場合
・お客様から一定期間回答がなく、調査または対応の継続が困難な場合

16-5. お客様へのお知らせ

弊社は、次の事項について、登録されたお客様管理者のメールアドレスへお知らせします。

・本サービスの利用開始に必要な準備が完了した場合
・本サービスに影響する障害が発生した場合
・計画メンテナンスにより本サービスを停止または制限する場合
・本仕様書または本サービスの重要な仕様を変更する場合
・その他、本サービスの利用に重要な影響を及ぼす事項がある場合

緊急メンテナンス、外部サービスの障害その他やむを得ない事情がある場合は、事前にお知らせできないことがあります。

17. メンテナンスおよび障害対応

17-1. 計画メンテナンス

設備保守、機能追加、セキュリティ対応または外部サービスの変更等により、サービスを一時停止する場合があります。計画停止を行う場合は、原則として事前にお客様管理者のメールアドレスへ通知します。

17-2. 緊急メンテナンス

緊急性の高いセキュリティ対応または障害復旧等については、事前通知を行わずにサービスを停止する場合があります。

17-3. 障害対応

障害発生時は、影響範囲および原因を調査し、復旧対応を行います。外部サービスに起因する障害については、当該事業者から提供される情報を基に対応します。本サービスの停止その他お客様の利用に重要な影響を及ぼす障害については、判明した影響範囲、対応状況または復旧状況を、お客様管理者のメールアドレスへお知らせします。

18. 利用上の注意事項

- AI 通訳は完全な同時通訳ではなく、発言から翻訳音声の再生まで遅延があります。
- 話者の発音、方言、声量、話速、周囲の騒音および通信品質等により認識精度が低下する場合があります。
- 人名、地名、商品名、専門用語、数字、日付、金額および住所等は誤認識または誤訳が発生しやすいため、復唱または別の手段で確認してください。
- 複数人が同時に話した場合、正しく認識できないことがあります。
- 緊急通報、医療判断、法律判断、高額な金銭取引、人命または身体の安全に直接関係する用途には使用しないでください。

19. 禁止事項

- 法令または公序良俗に違反する目的で利用する行為
- 第三者の権利を侵害する行為
- 本サービスまたは通信網へ過度な負荷を与える行為
- 不正アクセス、認証情報の不正利用またはセキュリティを回避する行為
- 発信者番号を偽装する行為
- 迷惑電話、詐欺、脅迫、嫌がらせその他第三者へ不利益を与える行為
- 弊社または外部サービス事業者が禁止する方法で利用する行為

20. AI 通訳の免責

本サービスは AI を利用して音声認識、翻訳および音声合成を行うものであり、その正確性、完全性、最新性または特定目的への適合性を保証するものではありません。
弊社は、音声の誤認識、誤訳、翻訳漏れ、合成音声の誤読、処理遅延、通信切断、会話ログの誤表示、外部サービスの障害または仕様変更、利用者が翻訳結果を確認せずに行った判断または行為等により発生した損害について、弊社に故意または重大な過失がある場合を除き、責任を負いません。
氏名、電話番号、住所、日時、金額、契約条件その他の重要事項は、利用者自身が復唱、画面表示または別の連絡手段により確認してください。
弊社が本サービスに関してお客様に対して損害賠償責任を負う場合、その賠償額は、弊社に故意または重大な過失がある場合を除き、当該損害の原因となる事由が生じた月の月額基本料相当額を上限とします。

21. お申し込み

21-1. お申し込みから利用開始までの流れ

1．お問い合わせおよび利用内容の確認
2．利用規模、言語、通話方法およびオプションの確認
3．見積書の提示
4．申込書または契約書の締結
5．お客様環境および利用者情報の登録
6．050 電話番号、Web 画面およびアカウントの設定
7．接続試験
8．利用開始

言語追加、0120 電話番号、録音、個別機能または大規模利用については、時間を要する場合があります。

21-2. 契約の成立

本サービスの利用契約は、申込書または契約書について、お客様および弊社による締結が完了した日に成立します。
申込書または契約書に契約成立日について別の定めがある場合は、その定めを優先します。

21-3. 利用開始日

本サービスの利用開始日は、お客様のご利用に必要な準備が完了した時点で弊社がお客様管理者へ通知いたします。
利用開始日について申込書または契約書に別の定めがある場合は、その定めを優先します。

22. 契約期間、契約変更および解約

22-1. 契約期間

本サービスの契約期間は月単位とし、具体的な契約期間は申込書または契約書に定めます。

22-2. 契約の自動更新

お客様または弊社から契約期間満了日の 1 か月前までに契約を終了する旨の通知がない場合、利用契約は同一条件および同一期間で自動的に更新されるものとし、以後も同様とします。

申込書または契約書に異なる定めがある場合は、その定めを優先します。

22-3. 契約内容の変更

利用言語、電話番号、オプション、利用規模その他の契約内容を変更する場合は、お客様管理者からメール窓口へご連絡ください。変更内容により、追加費用または作業期間が発生します。

22-4. 解約

お客様が本サービスを解約する場合は、解約を希望する日の 1 か月前までに、お客様管理者からメールその他弊社所定の方法によりお申し出ください。

解約日は、原則として契約期間の満了日とします。解約手続、最終請求その他の条件は、申込書または契約書に定めます。

23. 本サービスの終了

23-1. 弊社によるサービス終了

弊社は、次のいずれかの事由が生じた場合、本サービスの全部または一部の提供を終了することがあります。

1. 本サービスの提供に必要な電話、クラウド、AI その他の外部サービスが終了し、または継続して利用することが困難となった場合
2. 法令、行政機関、通信事業者その他の関係機関から、本サービスの変更または終了を求められた場合
3. 技術上またはセキュリティ上の理由により、本サービスを継続することが困難となった場合
4. 災害、事故その他弊社の合理的な管理を超える事由により、本サービスを継続することが困難となった場合
5. 利用状況、事業環境その他の事情により、本サービスの提供を継続することが困難であると弊社が判断した場合

23-2. 事前通知

弊社が本サービスの提供を終了する場合は、原則として終了日の 3 か月前までに、登録されたお客様管理者のメールアドレスその他弊社所定の方法により通知します。
ただし、法令上の要請、重大なセキュリティ上の問題、外部サービスの緊急停止、災害その他やむを得ない事情により事前通知が困難な場合は、この限りではありません。

23-3. サービス終了時の契約

本サービスの提供終了日をもって、本サービスに関する利用契約は終了します。
本サービスの終了後は、電話の発信および着信、会話ログの閲覧その他本サービスの機能を利用できません。

23-4. 会話ログ等の取扱い

お客様は、サービス終了日までに、必要な会話ログその他のデータを確認または取得するものとします。
サービス終了後の会話ログおよび通話履歴は、原則として順次削除します。

23-5. 代替サービス等

弊社は、本サービスの終了に際し、代替サービスの提供、他サービスへの移行または同等機能の継続提供を保証するものではありません。

ただし、代替手段または移行方法を案内できる場合は、可能な範囲でお客様へ情報を提供します。

24. 責任分界

区分	責任範囲
弊社	本サービス用システムの提供・運用、アプリケーション保守、弊社管理範囲の障害調査、メール窓口対応、弊社が保存するデータの管理
お客様	PC・電話機・ヘッドセット・ネットワークの準備と管理、認証情報の管理、お客様管理者の選任および登録情報の管理、一般利用者からの問い合わせの取りまとめ、利用者への説明、通話先・言語設定の確認、個人情報の適切な取扱い、翻訳結果の最終確認
外部サービス事業者	電話網、クラウド、音声認識、翻訳、音声合成等の各サービス基盤の提供

電話網、通信事業者、クラウド事業者または AI サービス事業者の設備・サービスに起因する障害は、弊社が直接管理できない範囲となります。弊社は可能な範囲で状況確認および復旧支援を行います。

25. 本仕様書の改定

弊社は、機能改善、法令対応、外部サービスの仕様変更、料金原価の変更その他の事情により、本仕様書を改定する場合があります。お客様に重大な影響を及ぼす変更を行う場合は、原則として登録されたお客様管理者のメールアドレスへ事前に通知します。ただし、緊急性が高い場合その他事前通知が困難な事情がある場合は、この限りではありません。

以上