SHANON MARKETING PLATFORM ご利用にあたっての重要事項

本書は、SHANON MARKETING PLATFORM（以下 SMP といいます）のご利用にあたり、特に重要な事項をご契約前にご説明することで、サービスご利用時にご注意いただきたい事項や、お客様にとってご不便をおかけすることになる事項を事前にご認識いただき、安心してご利用いただく事を目的としていますので、必ず以下のご説明内容をご理解ください。

また、SMP ご利用時にお客様にご同意いただく利用規約には、本書記載のほかにも重要な情報が記載されておりますので、必ず利用規約をご確認くださいますようよろしくお願い申し上げます。

1　システムパフォーマンスについて

□

SMP では各機能が利用するデータ量（例：リード数、アンケート数、Web ページ閲覧数、クリックカウント数、Web トラッキングのアクセス数、各種追加項目数等）に依存してパフォーマンスが低下する場合があります。
■シャノンが推奨する機能ごとのパフォーマンス推奨値、制限値は以下をご参照ください。
http://smpdoc.shanon.co.jp/ja/other/performance/
制限値を超えることはできません。また、推奨値を超えても継続して利用できますが、パフォーマンスが劣化することがあります。

短時間に大量の API コールがあった場合や、同時に複数箇所から API コールがあった場合、API コールを停止する場合があります。事前に想定コール件数等について貴社担当導入コンサルタント、又は API を使って開発するベンダー様にご確認ください。

バーコードによる来場登録機能では、ネットワーク環境によって来場登録機能の応答速度の低下や、来場通知メールのリアルタイム性が損なわれる場合があります。ご利用前に来場登録を行う場所でのネットワーク環境をご確認ください。

SMP はマルチテナント型の共用サービスです。貴社以外のお客様のご利用状況が、貴社が利用される各機能のパフォーマンスに影響する場合があることをご了承ください。

スコアリング機能においてリードデータの基本情報又は履歴情報について、スコア付与条件を満たしてから、実際にスコアが反映されるまでにタイムラグが発生する場合があります。また、スコアリング機能がその完全性を担保するものではないことをご了承ください。

2　サービスのバージョンアップについて

□

SMP は、定期的にバージョンアップを行います。バージョンアップは、毎月 1 回無停止で、3 ヶ月に 1 回（3 月/6 月/9 月/12 月）（※）、最大 9 時間の計画停止で実施します。停止時間帯は原則土曜日の午前 0 時からとなります。
※原則としては最終土曜日に行いますが、早まる場合や翌月の月初になる場合があります。

停止を伴うバージョンアップは、原則として 4 週間前に告知いたします。また、無停止のバージョンアップは、事前又は事後に機能の変更点を告知いたします。ただし、シャノンが必要と判断した緊急時には、事前の通達なく停止又は無停止のバージョンアップを実施する場合があります。

3　サーバ構成について

□

シャノンは、現在 SMP を運用するサーバ構成及びソフトウェアを、貴社に通知することなく変更する場合があります。

SMP は Amazon Web Services を利用してサービスを構成しています。

4　カスタマーサポートについて

□

シャノンカスタマーサポートでは、原則お客様のご利用環境へのログイン、機能の操作は行いません。各種操作の代行をご希望の場合は、弊社担当営業までご相談ください。

メンテナンスに関するご連絡や、障害対応のご連絡は、SMP の基本サービス申込書兼契約書に記載いただく正規サポート対象ユーザーに対してのみ行われます。サポート対象ユーザーの追加/変更が必要な場合、シャノンカスタマーサポートまでご連絡ください。

貴社専用にカスタマイズされたテンプレートや専用に開発された JavaScript のプログラム、API で開発したアドオン部分に関しては、カスタマーサポートの対象外となります。サポートが必要な場合、別途個別契約を締結する必要があります。

テンプレートの変更等、SMP の運用業務はシャノンカスタマーサポートでは実施しておりません。ご希望の場合は、弊社担当営業までご相談ください。

シャノンカスタマーサポートは平日 10 時から 18 時の対応となります。土日祝日の問合せは翌営業日以降の対応となります。

5　クリックカウント、トラッキング機能とプライバシーポリシーについて

メール・SMS・LINE 配信のクリックカウント機能では、誰がどの URL をクリックしたかを取得しています。

□ トラッキング機能は、WEB 訪問者のクッキー情報を利用して以下の情報を取得しています。
①アクセスしたページの遷移、②ドメイン名、③IP アドレス、④参照元情報、⑤使用しているブラウザの種類、
⑥アクセス日時、⑦クッキー情報、⑧利用した検索エンジン、⑨検索エンジンに入力した検索キーワード、
⑩SMP から配信されるメールに記載のクリックカウント URL のうち、どの URL から流入したか

トラッキング機能をご利用いただく場合は、トラッキング機能で取得するサイト訪問者の WEB 閲覧履歴を別途取得した当該サイトの訪問者の個人情報と結びつけ、行動解析等に利用する可能性があることを SMP の申込みフォームやクリックカウント付メールに明瞭に記載することによりサイト訪問者が WEB 閲覧履歴を契約者に提供するかどうかの判断を適切に実施できるような配慮を行わなければならないものとします。また、シャノンは契約者が適切に配慮を行って

いるかどうかについて定期的に調査するものとし、調査の結果、契約者に対して必要な是正を要請した場合には、契約者は当該是正に対して、真摯に協議に応じるものとします。なお、SMP においてクッキーが個人情報と紐付けられた時点でクッキーも個人情報となるため、個人情報保護法における管理対象となります。

6 メールについて

□ DomainKeys Identified Mail（DKIM）ならびに DMARC 認証を行わない場合、特定のメールドメイン宛のメールが送信されなくなる場合があります。予めご了承ください。また DKIM・DMARC 対応はお客様ご自身で行っていただくか、シャノンの有償サービスをご利用ください。
現在 DKIM・DMARC 対応を行わない場合に送信されなくなる場合がある対象のメールドメイン一覧は、サポートサイトに掲載しております。

7 名刺デジタル化サービスについて

名刺デジタル化サービスは、名刺デジタル化の実施結果についてその完全性を担保するものではないことをご了承ください。また納期を翌営業日としておりますが、名刺処理件数等の条件によって、納品日を相談させていただく場合があることについてご了承ください。

名刺デジタル化サービスにおいて、名刺ではない画像や不鮮明な画像を送信し、適切な名刺データが納品されなかった場合であっても料金が発生することをご了承ください。

Google 社や Apple 社の都合でシャノン名刺アプリが各社のマーケットプレイスからシャノンの責任にかかわらず利用できなくなる場合があることをご了承ください。

□ ご利用中の端末が Google 社や Apple 社による OS アップデートに対応していない場合にシャノン名刺アプリの対象端末外になる場合があることをご了承ください。また、シャノン名刺が Google 社や Apple 社による OS アップデートに即座に対応しない場合があり、OS アップデートを行ったことでシャノン名刺アプリが正常に動作しなくなる場合があることをご了承ください。

シャノン名刺サービスをご利用いただく場合、アカウント毎に、毎月１０枚分の名刺デジタル化サービスを無償でご利用いただくことができます。この際、次の制限が追加されることをご了承ください。
・各アカウントの無償枠は、アカウント間で共有することはできません。
・PC 経由のスキャンに無償枠は適用されません。
・使わなかった分の無償枠は翌月持ち越しできません。

シャノン名刺アプリに関する問合せに関しても、弊社に届け出を行った運用・導入担当者（サポートユーザー）経由で行っていただくものとし、アプリ利用者からの直接のお問合せに関してご対応できない場合があることをご了承ください。

8 DM Connect Plus.について

DM Connect Plus.は、当サービスの標準濃度を基準として印刷を行うものであって、SMP 管理者ユーザーがＰＣ画面や個人のプリンタで確認した内容での印刷の仕上がりを保証するものではありません。（ＰＣ画面はカラーモードやモニターの種別によって色目に違いがあること、オフセット印刷と個人用プリンタとでは出来上がりの色調に違いがあることをご理解いただいた上で、ご発注ください。）

□ DM Connect Plus.は、定期送信ルールに基づいて自動的に発注が行われる場合には、都度の発注金額を事前に確認することができません。

デザイン面や宛名面のデザイン部分に、返送先として個々の返送先情報（住所及び会社・部署名等）を記載してください。宛先不明になった場合は記載された返送先にはがきが戻されます。返送先を記載しなかった DM が宛先不明となった場合は郵便法第四十一条（還付不能の郵便物）に規定されるとおり、還付不能郵便物として配達担当支店で 3 ヶ月間保管され、その後は破棄されます。

9 SMS･LINE 配信について

SMS･LINE 配信は、契約者による発注が完了した後に、発注の取り消しはできません。

□ SMS･LINE 配信のご利用に関する料金の発生は、配信処理が開始された時点で発生いたします。また、同時配信数量、配信メッセージの文字数を含む各種条件により、配信処理が開始するまで数分程度の時間がかかる場合がございます。予めご理解ください。

SMS 配信のご利用にあたっては、特定電子メール法に則り、受診者の事前承諾を得た上で配信を行う、送信文章においては表示義務を守るなどの対応を行ってください。

10 Zoom ウェビナー連携について

Zoom 側での障害等により情報連携ができない、ウェビナーが開催できないなどのトラブルに関しては、シャノンでは関知しないものとします。

□ Zoom の仕様変更に伴う SMP の対応の保証はいたしません。

Zoom に Zoom 連携データが一定期間保持されますが、そのデータの保持期間は Zoom Video Communications, Inc.の方針によるものとし、シャノンは関知しないものとします。

11 デザインテンプレートについて

□ デザインテンプレートの更新や管理については、お客様ご自身で行っていただく必要があります。
お客様の環境に合わせた更新や管理は、弊社が直接サポートすることはできません。対応が難しい場合は、有償の保守サービスを締結することをお勧めします。有償保守サービスでは、専任チームが個別のサポートやテンプレートの保守を行うことができます。
なお、弊社は常に最新の情報や機能を提供するよう努めておりますが、お客様の環境への適用や更新は、お客様ご自身で判断していただく必要があります。弊社はその責任を負うことができませんので、ご了承ください。

12 個人情報に関連する取扱い業務の再委託について

□ SMP の以下のサービス又は機能は第三者に対して個人情報に関連する取扱い業務を再委託していることをご了承ください。

■名刺デジタル化サービス（シャノン名刺、アスデジ）
再委託先：レゴリス株式会社 再委託業務：名刺画像のデータ入力業務
■DM 配信
再委託先：株式会社 ＪＰメディアダイレクト 再委託業務：はがきの印刷・郵送業務
■SMS 配信
再委託先：KDDI 株式会社

13 AI コンシェルジュ入力データの取扱いについて

□ SMP の AI コンシェルジュでは、お客様が入力された内容を AI モデルの学習目的には利用しません。
入力データが他のお客様の回答生成に利用されることはありません。

14 生成 AI 機能のご利用について

当サービスでは、WEB サイト制作やコンテンツ制作を支援するため、生成 AI 技術を活用した機能を提供しています。

■ 作成したコンテンツの権利について　シャノン又は第三者が保有する権利を除き、AI 機能により生成された文章、画像その他のコンテンツに関する権利は、お客様に帰属します。商用利用を含め、お客様の責任において自由にご利用いただけます。

□ ■ 安全性への取り組み　本サービスでは、外部の事業者が提供する AI 技術を活用しています。また、一般的な利用において権利侵害のリスクを低減するよう努めています。
ただし、AI の特性上、既存のコンテンツと類似した表現が生成される可能性や、事実と異なる内容が生成される可能性があります。公開や利用の際には、お客様ご自身で内容をご確認ください。

■ より安全にご利用いただくために 有名キャラクターやブランドロゴの生成指示や、特定の作家やクリエイターの作風を再現することを目的とした利用はお控えください。
生成された内容は、公開前に事実確認や権利確認を行うことを推奨します。

■ データの取り扱いについてお客様が生成 AI 機能に入力された情報は、処理のために外部の事業者が提供する AI サービスへ送信されます。第三者の個人情報や、社外秘の情報など、送信されては困る情報を入力しないようご注意ください。
なお、送信された情報が、これらの事業者による AI モデルの学習に利用されることはありません。

15 その他

SMP と連携している第三者製品・サービスのサービスレベルに関して、各サービス提供企業様のサービスレベルに依存するため、SMP のサービスレベルと異なります。また、貴社専用に開発された JavaScript 等のプログラムや API で開発したアドオン部分に関しても SMP のサービスレベルと異なる場合があります。
■SMP と連携している第三者製品・サービスは以下をご参照ください。

□ https://support.shanon.co.jp/hc/ja/articles/900005668746

ご契約に際し、「SHANON MARKETING PLATFORM 利用規約」、「シャノンセキュリティ体制」、「シャノン個人情報保護体制」もあわせてご確認ください。

シャノンは SMP の各種サービスを提供する上で、非正規雇用社員（派遣社員等）をシャノン事業所内において、正規雇用社員よりも厳重な監視下のもと個人情報にアクセス可能な本番環境での業務に従事させる場合があることについてご了承ください。お客様のセキュリティポリシー上、受容できない場合は、事前に弊社担当営業にご相談ください。

ドメイン変更を実施した後は、変更前のドメインの利用はできません。また、変更に際しては以下の点にご留意ください。
①ドメイン変更後は、お客様の運用する WEB サイトから、SMP が公開する各 WEB ページ（告知画面、WEB フォーム等）へのリンクの変更を行ってください。
②ドメイン変更以前に配信したメールの本文中に SMP へのリンクが存在している場合はページが表示されなくなります。また、SMP から配信されたクリックカウント URL も利用不可となりますのでご注意ください。

SMP 及び API に不具合が発見された場合、影響度を鑑み対処いたします。影響度が低いとシャノンが判断した場合、すぐに対応できないことがあることをご了承ください。

【第 1 版 2012 年 7 月 1 日】

【第 1.5 版 2017 年 9 月 1 日】【第 1.6 版 2018 年 6 月 1 日】

【第 1.7 版 2019 年 4 月 8 日】

【第 1.8 版 2019 年 8 月 30 日】

【第 1.9 版 2019 年 12 月 2 日】

【第 2.0 版 2021 年 10 月 1 日】

【第 2.1 版 2021 年 11 月 25 日】

【第 2.2 版 2022 年 11 月 30 日】

【第 2.3 版 2023 年 8 月 7 日】【第 2.4 版 2023 年 11 月 27 日】

【第 2.5 版 2024 年 6 月 5 日】

【第 2.6 版 2025 年 12 月 19 日】

【第 2.6 版 2026 年 7 月 16 日】

※本書は変更があった場合は、カスタマーサポートからメールにてご連絡いたします。

別紙

保守内容は以下の項目のうち〇がついているものとし、×は対象外作業とします。

項目	カスタマーサポートサービス（無償サポート）	有償保守サービス	管理・監視オプション	備考
<アナウンス系（メール・WEB）>				
SHANON からのお知らせ	〇	-	-	
停止リリース事前通知	〇	-	-	
リリース完了（リリースノート）通知	〇	-	-	
障害通知	〇	-	-	
<サポートサイト（WEB）>				
カスタマーサポートサービスサイトの閲覧	〇	-	-	https://support.shanon.co.jp
FAQ の閲覧	〇	-	-	http://faq.shanon.co.jp/
マニュアル・資料のダウンロード	〇	-	-	SMP サポートサイトから取得いただけます
<利用できるインフラ>				
カスタマーサポートサービス電話回線	〇	-	-	
メールでのお問い合わせ	〇	-	-	無償：support@shanon.co.jp
Web フォームからのお問合せ	〇	-	-	
有償保守サービス契約者用の専用電話回線	×	〇	-	※有償保守サービス担当者に直接つながる回線
専用窓口の開設（バックログの使用）	×	〇	-	
<制約事項>				
弊社担当によるお客様 SMP へのログイン	×	〇	-	※有償保守サービス契約者のみ、契約者の SMP へログインによるサポートを提供いたします。
バックログの利用	×	〇	-	※有償保守サービス契約者にはバックログを配布いたします。
利用者の制限（お問い合わせできる人）	5 人	3 人	-	※利用者としてシャノンに申請されていない人以外からのお問い合わせはお受けできません。
月当たりの問い合わせ回数上限	上限なし	契約時間による	-	
お問い合わせを受けてからの一次回答期間	なし	1 営業日以内	監視仕様書による	
<サービス内容>				
SMP の機能に関するお問い合わせ	〇	-	-	
運用がわかる担当者	×	〇	〇	運用がわかる担当を複数名準備するため専任担当者という形ではございません。
運用・仕様に関するお問い合わせ	×	〇	-	※有償保守サービスは契約者独自の運用を理解した前提での対応をいたします。
設定代行・手作業を伴う依頼	×	〇	-	※見積工数が、契約時間内であれば対応いたしますが、1 作業あたりの最大時間は１２時間といたします。
障害受付	〇	〇	-	お客様の運用状況や設定状況により発生する障害についての調査・対応は有償保守サービス契約が必要になります。製品に起因するバグについてはサポートさせていただきます。
調査作業	×	〇	-	
月次作業報告書（電子のみ）	×	〇	-	お問い合わせ件数、お問い合わせ課題タイトル、対応時間、対応バックログ URL
セキュリティ実査	×	〇	-	弊社訪問の上でのセキュリティ実査の対応を行います
受付時間および保守対応対応時間	〇	-	-	土日祝日および弊社規定の休日を除く 10 時～１８時

営業時間外活動	×	△	×	通常保守対応は原則不可ですが、対応可能な場合は、下記の計算式で工数を消化いたします。 平日１８時～２２時　作業時間Ｘ1.５平日２２時以降 作業時間Ｘ２．０土日祝日および弊社規定休日　作業時間 Ｘ２．０
新規案件相談	×	×	-	担当の営業におつなぎいたします
見積・往訪・要件定義	×	×	-	担当の営業におつなぎいたします
導入活動	×	×	-	担当の営業におつなぎいたします
コンサルティング	×	×	-	担当の営業におつなぎいたします
運用代行作業(BPO)	×	×	-	担当の営業におつなぎいたします
＜監視サービス等＞				
【SMP】エラー検知	○	-	-	※SMP の停止、遅延などの障害検知と一時対応
サーバー管理業務	×	×	○	管理業務は、「管理仕様書」に別途策定されるものとする。内容は以下の項目を含むものとする。 管理ポリシー、管理対象定義、体制、緊急連絡先、管理者情報、管理項目。 対応内容は、シャノンが提供可能と判断できるものに限るものとします。
監視業務	×	×	○	監視業務は、「監視仕様書」に別途策定されるものとする。内容は以下の項目を含むものとする。 監視ポリシー、監視対象定義、体制、緊急連絡先、管理者情報、監視検知手段、監視項目。 対応内容は、シャノンが提供可能と判断できるものに限るものとします。 【EAI】エラー検知（SOD、ASTERIA、APEX）は、SOD、ASTERIA、APEX の停止、遅延、アプリケーションエラー検知などの障害検知と一時対応が可能です。