

Reforma PSA サービス説明書 (2020年8月3日現在)

提供するサービス

「[Reforma PSA 利用規約](#)」に定めるサービス期間内で、以下のサービスをご利用頂くことができます。

- ・ Reforma PSA

Reforma PSA の利用環境について

オロが指定する環境において、お客様がインターネット経由（※1）で Reforma PSA をご利用頂くことができます。クライアント PC 利用条件については、「[クライアント PC 利用条件](#)」の項目をご覧ください。

※1：Reforma PSA では、セキュリティを高めるために「IP アドレス」でのアクセス制限を行います。そのため、Reforma PSA をご利用いただくために「固定のグローバル IP アドレス」が必要となります。「固定のグローバル IP アドレス」をお持ちでない場合は、「セキュリティオプション」のご利用が必要となります。

Reforma PSA お問い合わせ窓口の利用について

Reforma PSA に関するお問い合わせは、オロの指定する「Reforma PSA お問い合わせ窓口」（以下「お問い合わせ窓口」といいます。）を通じて行うことができます。お問い合わせへの回答はメールにてご対応させていただきます。メール以外の手段でのお問い合わせ対応は実施していません。

また、お問い合わせは日本語のみのご対応とさせていただきます。

Reforma PSA お問い合わせ窓口の受付時間

お問い合わせ窓口の受付時間は、平日 10:00 から 17:00 まで（土日、祝祭日及びオロの定めた休日を除く）となります。受付時間終了後のお問い合わせは翌営業日以降にご対応させていただきます。

お問い合わせの内容、その他の事情により回答が遅れる場合がございます。予めご了承ください。

Reforma PSA お問い合わせ窓口の利用に関する注意事項

お問い合わせ窓口をご利用頂く際、お客様内にてお問い合わせ窓口ご担当者（以下「ご担当者」といいます。）を設けて頂き、ご担当者を経由してお問い合わせ窓口をご利用ください。

（サービス利用開始時点では、サービス申込書の「Reforma PSA お問い合わせ窓口ご担

当者」に記載された方がご担当者となります。)

ご担当者の人数は3名を上限とさせていただきます。3名を超えない範囲でのご担当者の追加又は変更は自由に行うことができます。ご担当者の追加又は変更を希望する場合には、お問い合わせ窓口より、追加又は変更されるご担当者のお名前、メールアドレスをご連絡ください。

ご担当者以外の方からのお問い合わせはお受けできません。予めご了承ください。但し、やむを得ない事情等によりオロが必要と認めた場合はその限りではございません。

Reforma PSA お問い合わせ窓口ご利用時にご提供頂く情報項目

お問い合わせ窓口のご利用に際し、適切な対応を目的として、お客様情報をご提供頂く場合がございます。

以下の情報は、操作等のご案内や問題解決のために必要となりますので、情報の提供にご協力ください。速やかに情報を頂けない場合は、回答ができない場合がございます。予めご了承ください。

1. お客様の社名又は団体名
2. お客様 ID
3. お客様の電話番号
4. ご担当者名ならびに部署名
5. ご担当者のメールアドレス(フリーメール、キャリアメールは承れません)
6. ご利用環境(OS、ブラウザ、マシン環境など)
7. その他、上記記載の目的に必要な情報

受領しましたお客様情報は、責任をもってお取り扱いいたします。詳細は以下のページをご参照ください。

▼個人情報保護について

[//www.oro.com/privacy.html](http://www.oro.com/privacy.html)

Reforma PSA お問い合わせ窓口の対象範囲

お問い合わせ窓口でお受けできる内容は、お客様がご利用中の Reforma PSA サービスの機能の範囲に限定させていただきます。

以下の内容は、お問い合わせ窓口の対象範囲外とさせていただきます。

1. パーソナルコンピューター(*1)本体、プリンタ等、ハードウェアに関するご質問
2. 動作保証されていない環境で利用した場合に生じるすべての問題に関するご質問
3. パーソナルコンピューター(*1)の OS、Web ブラウザなどの設定方法に関するご質問
4. Reforma PSA サービスシステムを除いた、通信環境に関するご質問
5. 本サービスにおける不具合、その他のトラブルの解決
6. 特定利用者のみで発生する利用不良に関するご質問

7. 再現性のない利用不良に関する継続的なご質問
8. 外部連携機能を目的としたプログラムの作成に関するご質問
9. お客様が作成したプログラムによるすべての問題に関するご質問
10. プログラム開発環境に関するご質問
11. その他、Reforma PSA サービスの利用規約において、免責の対象となり、又は保証外とされている機能・品質・性能・効果等の事項に関する質問、対応要請、原因究明の要請等。

*1・・・パーソナルコンピュータまたはそれに準ずるスマートフォン・タブレット等を含む

Reforma PSA お問い合わせ窓口における免責事項

お問い合わせ窓口のご利用にあたりまして、以下の点について予めご了承ください。

1. お客様からのお問い合わせがお問い合わせ窓口の対象範囲内であっても、お客様の環境における動作状況の改善を保証することはいたしかねます。オロが推奨した環境でのご利用であっても、お客様のハードウェア、通信環境、コンピュータ内にインストールされているアプリケーション、運用方法などにより、動作状況が改善されない場合がございます。お問い合わせ窓口は、お客様の動作状況が改善されるまで原因究明や動作検証を実施することを保証するものではありません。
2. お問い合わせ窓口における回答につきましても、本サービスの利用規約第 16 条【免責事項】が準用されます。お問い合わせ窓口における回答は本サービスの利用規約以外に新たな保証を行い、また、利用規約の範囲を拡大するものではありません。
3. ユーザー情報、パスワード等はお客様自身の責任で管理してください。第三者がお客様を装い、オロに対して本サービスの提供を要求し、オロが当該第三者に対して本サービスを提供した場合において、お客様が損害を被った場合であっても、オロは一切責任を負いません。
4. 本サービスの利用規約の条項や条件に違反してのご利用はこれを禁止するとともに、違反してのご利用によるお問い合わせにはお答えできません。

チャットサポートの利用について

Reforma PSA に関するお問い合わせは、お問い合わせ窓口に加え、「チャットサポート」を通じて行うことができます。チャットサポートは、当社所定のウェブページ上のチャット画面から文字によりお問い合わせいただくことにより、AI 技術を利用したチャットボット又はオペレーターが文字で回答するサービスです。

なお、お問い合わせは日本語のみのご対応とさせていただきます。

チャットサポートの受付時間

チャットボット 全日 24 時間

オペレーター 10:00～17:00（土日祝日及び当社の定めた休日を除く）

チャットサポートご利用時の情報・データ等の取り扱い

チャットサポートは、以下の第三者が提供するサービスを利用しています。お客様がチャットサポートの利用時に提供した情報・データは、当該第三者のプライバシーポリシー、利用規約等に基づき取り扱われます。

Zendesk チャットサポートにおいて Zendesk, Inc.のサービスを利用しています。同社のプライバシーポリシーに関する説明については以下のサイトをご覧ください。

Zendesk プライバシーポリシー：

<https://www.zendesk.co.jp/company/customers-partners/privacy-policy/>

Google アナリティクス チャットサポートの利用状況を把握するため Google LLC.の Google アナリティクスを利用しています。

Google Analytics の利用規約に関する説明については Google Analytics のサイトを、Google 社のプライバシーポリシーに関する説明については同社のサイトをご覧ください。

Google アナリティクス 利用規約：

<https://www.google.com/analytics/terms/jp.html>

Google プライバシーポリシー：

<https://policies.google.com/privacy?hl=ja>

Google アナリティクス オプトアウト アドオン：

<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=ja>

当社が受領しました個人情報は、責任をもってお取り扱いいたします。詳細は以下のページをご参照ください。

▼個人情報保護について

[//www.oro.com/privacy.html](http://www.oro.com/privacy.html)

なお、チャットサポートによる過去の対応履歴に関するお問い合わせには一切お受けできません。

チャットサポートの対象範囲

チャットサポートの対象範囲については「Reforma PSA お問い合わせ窓口の対象範囲」が準用されます。

なお、お問い合わせ内容によっては回答できない場合もありますので、予めご了承ください。

チャットサポートご利用時の禁止事項

チャットサポートのご利用につきましても、本サービスの利用規約第 12 条【禁止事項】が準用されます。同規定中「本サービス」とあるのは、「チャットサポート」と読み替えるものとします。

チャットサポートにおける免責事項

チャットサポートのご利用及び回答における免責事項については「Reforma PSA お問い合わせ窓口における免責事項」が準用されます。

また、チャットサポートのご利用にあたりまして、以下の点について予めご了承ください。

1. 本サービスの利用規約第 14 条【本サービスの停止】が準用されます。同規定中「本サービス」とあるのは、「チャットサポート」と読み替えるものとします。
2. 当社は、以下に該当する場合、当社の判断でお客様に対するチャットサポートを中断し、又は終了することができるものとします。
 - (1) お客様の入力した文字が文字化け等により判読できない場合
 - (2) 当社の回答後、一定時間を経過してもお客様からの返答がない場合
 - (3) 当社の回答後、オペレーターの受付時間を経過した場合
 - (4) お客様のお問い合わせに対する総対応時間が一定時間を経過した場合
 - (5) お客様のお問い合わせに対して、通常必要とされる回答を行ったと当社が判断した場合
 - (6) お客様から同一の内容のお問い合わせ等の入力が増加した場合
 - (7) お客様の入力内容が誹謗中傷、嫌がらせ等であり、チャットサポートの利用目的に合致しないと当社が判断した場合
 - (8) Reforma PSA お問い合わせ窓口等、チャットサポート以外の方法により対応することが適切であると当社が判断した場合
 - (9) その他チャットサポートによる対応を継続するにふさわしくないと当社が判断した場合
3. アクセスが集中している場合は、お問い合わせを受付できない場合があります。
4. お客様の利用環境により、チャットサポートを利用できない場合又は正しく表示されない場合があります。
5. 当社の裁量で、予告なくチャットサポートを終了する場合があります。

システムのメンテナンス

本サービスの安定稼働を目的として、システム(ソフトウェア、ハードウェアを含む)のメンテナンスを実施します。メンテナンス中は、サービスのすべてもしくは一部をご利用頂けないことがあります。

クライアント PC 利用条件

	Windows	Mac
OS	Microsoft Windows 8.1(※1)/10	macOS 10.14(Mojave)/10.15(Catalina)
Web ブラウザ	Chrome	Safari 12/13
	Microsoft Edge(※2)	-
	Internet Explorer 11(※3)	-
Office ソフト	Microsoft Office 2013/2016/2019(※4)	-
PDF	Adobe Acrobat Reader DC	Adobe Acrobat Reader DC

※1：デスクトップモードのみの対応となります。

※2：Chromium 版 Microsoft Edge のみの対応となります。

※3：一部の環境においては、Internet Explorer でご利用いただくと処理が遅くなる場合がございます。また、一部機能が利用できない場合がございます。

※4：Office365 の該当バージョンを含みます。

※5：ソフトウェアは正式版をご利用ください。

ベータ版、プレビュー版などのご利用は、一部表示不具合や各種機能がご利用いただけない場合がございます。

記載されていない最新版は、リリース後 6 ヶ月以内を目処に対応する予定です。

※6：TLS 1.2 に対応したブラウザでご利用ください。

※7：ソフトウェアは、メーカーサポートが継続中で、最新版～2 世代前のものがご利用頂けます。個別ソフトウェアでは上記記載の通りです。

※8：2020 年 4 月 14 日時点のシステム条件です。上記以降のバージョン・リリースは別途、お問い合わせください。

※9：Reforma PSA(ver.2.0.3.25)でのシステム条件です。バージョンが異なる環境の場合は別途、お問い合わせください。