

項番	概要	変更前	変更後	変更理由
1	製品名の変更 (Chatbot → ChatAgent)	ChatBot ※複数箇所	ChatAgent ※複数箇所	2025年8月に製品名が変更されたため
2	インシデントレベル注記	「障害」の定義は末尾の「注記」を参照	生成AIによる処理など、正常時においても時間がかかることが事前に想定されているものは、リクエスト応答時間の対象外とする	インシデントレベルの定義を明確にするため
3	インシデントレベル 1の定義明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PKSHA Chatbot エンドユーザー向けの Webインターフェースにおいて対話が行えない障害発生時</li> <li>■PKSHA Chatbotの対話APIにおいて障害発生時</li> <li>■PKSHA AI ヘルプデスクの利用者及びオペレータのメッセージ送信と受信において、障害発生時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PKSHA提供のエンドユーザー向けの Webインターフェースに起因して、対話が行えない状態が 5分以上継続した場合</li> <li>■対話のAPIにおいて、5分間に受け付けた正常なリクエスト数のうち、「処理時間が60秒を超過したリクエスト数」や「PKSHA起因により対話処理が失敗したリクエスト数」を除いた正常に処理されたリクエスト数の割合が99.5%を下回った場合</li> <li>■対話のAPIにおいて、PKSHA起因でリクエストを受け付けられない状態が5分以上継続した場合</li> <li>■PKSHA AI ヘルプデスクの利用者及びオペレータのメッセージ送信と受信において、対話が行えない状態が 5分以上継続した場合</li> </ul>	<p>インシデントレベル 1に該当する事象の定義を明確にするため</p> <p>※従来は「障害」の定義を「ほとんどの正常なリクエストに対して HTTPステータスコード 200を返さない、又は、タイムアウト等により正常にリクエストを受け付けられない状態」としており、「ほとんど」という曖昧さを含んだ表現でした。</p>
4	インシデントレベル 2の定義明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Webswitcher API / Webswitcher Rest APIを利用した有人チャット対話で、PKSHA Chatbot側の管理モジュールに起因の障害発生時</li> <li>■PKSHA Chatbotの対話APIの平均応答時間が4秒以上かかると、その状況が1時間以上続いた状態</li> <li>■PKSHA Chatbotの対話API / 管理画面WEB または、PKSHA AIヘルプデスクの利用者画面 / オペレータ画面への攻撃が進行中であることが判明し、情報漏えいに繋がる状態</li> <li>■PKSHA AI ヘルプデスクにおける利用者または、オペレータのメッセージ送信と受信それぞれにおいて、平均応答時間が 10秒以上かかると、その状況が1時間以上続いた状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Webswitcher API / Webswitcher Rest APIを利用した有人チャット対話で、PKSHA側の管理モジュールに起因して有人チャットが提供できない状態が10分以上継続した場合</li> <li>■対話のAPIの平均リクエスト応答時間が4秒以上かかると、その状況が1時間以上続いた状態</li> <li>■対話のAPI / 管理画面WEB、または、PKSHA AIヘルプデスクの利用者画面 / オペレータ画面 / PKSHA ナレッジベースの管理画面への攻撃が進行中であることが判明し、情報漏えいに繋がる状態</li> <li>■PKSHA AI ヘルプデスクにおける利用者または、オペレータのメッセージ送信と受信それぞれにおいて、平均応答時間が 10秒以上かかると、その状況が1時間以上続いた状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「PKSHA ChatAgent側の管理モジュールに起因の障害発生時」の定義を明確にするため</li> <li>・インシデントレベル 2の対象に「PKSHA ナレッジベースの管理画面」を追加するため</li> </ul>
5	インシデントレベル 3の定義明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■PKSHA Chatbotの対話APIの平均応答時間が2秒以上かかると、その状況が1時間以上続いた状態</li> <li>■PKSHA Chatbotの対話API自体は正常に稼働しているが、一部の外部システム連携を行うような対話や、対話の特長機能のみにおいて、PKSHA Chatbot側の管理モジュールに起因の障害発生時</li> <li>■PKSHA Chatbotの管理画面WEBでの障害発生時</li> <li>■AIヘルプデスクの利用者画面または、オペレータ画面での障害発生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■対話のAPIの平均リクエスト応答時間が2秒以上かかると、その状況が1時間以上続いた状態</li> <li>■対話のAPI自体は正常に稼働しているが、一部の外部システム連携を行うような対話や、対話の特長機能のみにおいて、PKSHA側の管理モジュールに起因の動作不良が1時間以上継続している状態</li> <li>■PKSHA ChatAgent の管理画面WEB、または、PKSHA AIヘルプデスクの利用者画面 / オペレータ画面 / PKSHA ナレッジベースの管理画面にアクセスできない状態が1時間以上継続している場合</li> </ul>	<p>インシデントレベル 3に該当する事象の定義を明確にするため</p> <p>※「障害発生時」の定義を明確化、その他細かな表現変更を行っております。</p>
6	「連絡体制>インシデント報告方法」に新たな報告方法を追加	インシデントレベル3以上が発生した場合には、担当者宛てにメールにて報告を実施 発生から通知までに要する時間はインシデントレベル毎の対応着手目標に準じます サーバー構成や検知・ログ基盤、具体処理の内容や障害対策についてなど、技術情報は障害時を含め原則公開していません	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インシデントレベル2以上が発生した場合には、担当者宛てにメールにて報告を実施</li> <li>・インシデントレベル3は、事象の内容により担当者宛てのメールもしくは、サービス状況ページにて報告を実施</li> <li>・発生から通知までに要する時間はインシデントレベル毎の対応着手目標に準じます</li> <li>・サーバー構成や検知・ログ基盤、具体処理の内容や障害対策についてなど、技術情報は障害時を含め原則公開していません</li> </ul>	<p>サービス稼働状況と過去のインシデント記録などを提供する「サービス状況ページ」の提供を予定しているため</p> <p>※サービス状況ページは、今後提供予定であり、それまではインシデントレベル 3以下に関しても全てメールにてご連絡いたします。詳細は別途通知いたします。</p>
7	「サービス稼働率の計算式>サービス非稼働時間」	【 サービス稼働時間の内 PKSHA Chatbot における インシデントレベル1が発生している時間 】-【 PKSHA Chatbot以外のプラットフォーム側 (LINE / AWS等)に起因するインシデントレベル1が発生している時間 】	【 サービス稼働時間の内 インシデントレベル1が発生している時間 】-【 PKSHA ChatAgent / PKSHA AI ヘルプデスク以外のプラットフォーム側 (LINE / AWS / Azure等)に起因するインシデントレベル1が発生している時間 】	<p>計算式の定義を明確化するため</p> <p>※細かな表現変更を行っております。</p>
8	「動作保証ブラウザとOS」内の対象追加	-	「PKSHAナレッジベース 管理画面」を追加	対象に「PKSHAナレッジベース 管理画面」を追加するため
9	「動作保証ブラウザとOS」内の情報更新	・iOS: 15~18/Android: 12~14	・iOS: 18、26/Android: 13~16 ・動作確認済みスマートフォン端末の項目削除	スマートフォン端末が多数ある現状を鑑み、機種単位の動作確認は終了させていただきます ※PKSHA AI ヘルプデスクの動作はブラウザや OSに依存し、スマートフォン端末の機種に依存することはありません。
10	「アプリケーション運用>システムの冗長構成」の表現変更	・サービスを構成するサーバ (API/Bot/DB/管理画面) 及び～ ・負荷の集中するサーバ (API/Bot)に関しては～	・サービスを構成するサーバ及び～ ・負荷の集中するサーバに関しては～	冗長な表現であったため ※サービスを構成するサーバは原則として冗長化されており、負荷の集中するサーバについては原則としてスケール可能な構成をとっております。
11	「アプリケーション運用>ログの取得」の項目削除	・アクセスログを障害発生時に必要に応じて提供	削除	インシデント内容によってログ提供が難しい実状などを総合的に考慮し、本項目は削除させていただきます。 ※インシデント発生時の詳細は、「インシデント報告」で定める連絡にてご提供します。また開示可能な範囲で、個別のお問い合わせにも対応させていただきます。
12	「アプリケーション運用>アップデート時の自動学習」の表現変更	<p>[項目名] アップデート時の自動学習</p> <p>[内容] 学習が不要なインテントは、学習対象外のインテントタイプに設定する必要があります ※学習対象外のインテントタイプ - シナリオ - 雑談 (完全一致) - ボタン遷移</p>	<p>[項目名] アップデート時の学習処理</p> <p>[内容] バージョンアップ時に PKSHA側の処理により対話エンジンの学習が実施されることがあります ※対象インテントは「管理画面内の「学習」ボタン押下時と同様です</p>	<p>不明瞭であった表現を明確化するため</p> <p>※内容は従前より変更ありません。</p>
13	「注記」内の「インシデントレベルにおける障害の定義」の削除	・インシデントレベルにおいて「障害」は「ほとんどの正常なリクエストに対して HTTPステータスコード 200を返さない、又は、タイムアウト等により正常にリクエストを受け付けられない状態が継続して発生している状態」と定義されます。	削除	<p>参照時の利便性、視認性を向上させるため</p> <p>※同等の項目をインシデントレベルの項目示しております。詳しくは項番 2~4をご参照ください。</p>