

合同会社AuroraNce 料金規定

第1章 総則

第1条(目的)

本規定は、合同会社AuroraNce(以下「当社」といいます)が提供するオンラインアシスタントサービス(以下「本サービス」といいます)の料金体系、支払条件、およびこれに付帯する事項を定めるものです。

第2条(適用範囲)

1. 本規定は、当社と本サービスを利用する契約者(以下「甲」といいます)との間の一切の關係に適用されます。
2. 本規定、利用規約、個別契約書および発注書・注文請書の間に齟齬がある場合の優先順位は、利用規約第1条の定めによるものとします。

第2章 料金体系およびプラン

第3条(料金プラン)

本サービスの料金プランは、以下の通りとします。記載金額はすべて税別(外税)表記であり、別途消費税が加算されます。

【事務代行プラン(月額定額・準委任契約)】

甲は、以下のいずれかのプランを選択し、月額利用料を支払うものとします。

Sプラン(SMALL)

- ・月額委託料 : 35,000円(税別)
- ・月間上限時間: 10時間
- ・超過単価 : 3,500円/時間(税別)

Mプラン(MEDIUM)

- ・月額委託料 : 96,000円(税別)
- ・月間上限時間: 30時間
- ・超過単価 : 3,200円/時間(税別)

Lプラン(LARGE)

- ・月額委託料 :180,000円(税別)
- ・月間上限時間:60時間
- ・超過単価 :3,000円/時間(税別)

※ 未消化時間の翌月繰り越しおよび返金はいりません。

※ 対応業務の詳細は当社サービス資料または個別契約書の定めによります。

【DX化・自動化・マニュアル作成(スポット・請負契約)】

- ・DX導入・構築パッケージ :100,000円～(税別・プロジェクト完了払い)
- ・予約システム導入支援 :50,000円～(設定・研修・マニュアル込み・税別)
- ・高機能マニュアル作成 :50,000円～(内容・規模による・税別)

※ 詳細は個別見積もりによります。着手金50%・残金50%(完了払い)を原則とします。

※ 税込50,000円未満の案件は全額前払いを指定する場合があります。

【コール受付(月額待機料+従量課金)】

基本待機時間:平日9:00～18:00

- ・1回線プラン :待機料 20,000円/月(税別)+ 300円/件(税別)
- ・2回線プラン :待機料 30,000円/月(税別)+ 300円/件(税別)
- ・初期設定費 :10,000円(初回のみ・税別)

オプション加算:

- ・土日祝 9～17時 :+8,000円/月(1回線) +12,000円/月(2回線)
- ・平日 18～21時 :+10,000円/月
- ・お盆(8/13～15) :+8,000円/年(1回線) +12,000円/年(2回線)
- ・年末年始(12/29～1/3) :+15,000円/年(1回線) +22,000円/年(2回線)

クレーム対応加算:

- ・一般クレーム :+400円/件
- ・繰り返しクレーム :+800円/件
- ・威圧・恫喝 :+1,500円/件
- ・カスタマーハラスメント:対応拒否(契約書に明記)

【メッセージ対応プラン(月額固定・待機保証型・準委任契約)】

チャット・メッセージの一次受付を、待機を含むカバー型で提供します。軽微なメッセージ対応は事務代行プランに含み、時間帯保証・専任待機を伴う受付を本プランの対象とします。カバー範囲に応じて以下のいずれかを選択します。

ライトプラン(LIGHT)

- ・月額委託料 : 120,000円(税別)
- ・対応範囲 : 平日日中(月約160時間)
- ・標準対象範囲: 運営物件20件まで

スタンダードプラン(STANDARD)

- ・月額委託料 : 160,000円(税別)
- ・対応範囲 : 平日フル・土日祝含む(月約200時間)
- ・標準対象範囲: 運営物件40件まで

フルカバープラン(FULL)

- ・月額委託料 : 200,000円(税別)
- ・対応範囲 : 全日・ロング帯(10:00～23:00等/月約260時間超)
- ・標準対象範囲: 運営物件60件まで

オプション加算:

- ・夜間帯延長(～23:00): +30,000円/月
- ・多言語対応(英・中・韓 等): +20,000円/月
- ・繁忙期(GW・お盆・年末年始): +15,000円/期間
- ・民泊法・本人確認対応(パスポート/国籍確認・宿泊者名簿整備): +20,000円/月
- ・従量超過(月200件超): +300円/件
- ・初期設定費: 10,000円(初回のみ・税別)

※ 待機を含むカバー型のため、事務代行の時間プラン(実働時間課金)とは料金体系が異なります。

※ 本プランの支払条件は第5条第4項の定めによります。未消化・返金の取扱いは事務代行プランに準じます。

第4条(割増料金および追加費用)

1. 月額定額プランにおいて月間上限時間を超過した場合は、超過時間に当該プランの超過単価を乗じた金額を翌月の委託料に加算して請求します。1時間未満の超過分は30分単位で切り上げます。
2. 業務遂行に要する実費(甲指定の専用ツール・アカウント費用等)は原則として甲の負担とします。当社が既に保有するGoogle Workspace・Officeソフト・Zoom等のライセンス料は本サービス利用料に含まれます。
3. 訪問サポートに伴う交通費は、当社拠点(伊丹市中野北)から車または公共交通機関で片道30分以内のエリアであれば無料とします。それ以外の場合は実費を別途請求します。
4. メッセージ対応プランおよびコール受付の標準対象範囲は、各プランに定める運営物件数または回線数までとします。甲の運営物件数が当該範囲を超えた場合、当社は甲に通知のうえ協議を申し入れることができ、協議によりプランの変更または加算額を定めるものとします。協議が調わない場合、当社は当該超過部分に係る業務の受託を留保することができます。

第3章 支払条件

第5条(支払方法および期日)

1. 事務代行プランの利用料金は完全前払いとします。甲は、当社が発行する請求書に基づき、利用月の前月末日(または業務開始日の前日)までに、当社指定の銀行口座へ振込送金するものとします。振込手数料は甲の負担とします。
2. DX化・自動化・マニュアル作成については、着手金(委託料の50%)を契約締結後7日以内に、残金を納品・検収完了後14日以内に支払うものとします。ただし税込50,000円未満の案件は全額前払いとする場合があります。
3. コール受付の月額待機料は翌月1日までの前払い、従量分(コール件数に応じた費用)は翌月末日までの後払いとします。
4. メッセージ対応プランの利用料金は、原則として利用月の前月末日までの前払いとします。ただし、個別契約において別段の定め(後払い等)をした場合は、当該個別契約の定めを優先します。オプションの従量課金分は翌月末日までの後払いとします。

第6条(遅延損害金)

甲が支払期日までに料金を支払わない場合、支払期日の翌日から支払済みに至るまで、年14.6%の割合による遅延損害金を加算して支払うものとします。

第4章 変更および解約

第7条(プラン変更および解約)

1. プラン変更を希望する場合、変更希望月の前月20日までに当社へ通知するものとします。
2. 解約を希望する場合、解約希望月の前月末日までに当社へ電子メールにて通知するものとします。月途中の解約であっても日割り計算による返金はいりません。
3. 甲が以下のいずれかに該当した場合、当社は何らの催告を要せず直ちに本契約を解除し、業務を停止できます。

- ・支払金の不履行があった場合
- ・当社または所属スタッフに対するハラスメント行為、暴言、恫喝等が確認された場合
- ・反社会的勢力との関与が判明した場合

第5章 雑則

第8条(免責および損害賠償)

1. 本サービスは、甲の業務遂行を支援するものであり、特定の成果や売上向上を保証するものではありません。
2. 当社の責に帰すべき事由により甲に損害を与えた場合、当社は当該損害が発生した月に甲が支払った利用料金の額を上限として賠償責任を負います。ただし、当社の故意または重過失による場合はこの限りではありません。

第9条(料金の改定)

経済情勢の変動、公租公課の増額、またはサービスの拡充等により料金改定が必要と判断した場合、当社は改定の30日前までに甲に通知することにより、料金を改定できるものとします。

第10条(管轄裁判所)

本規定に関し紛争が生じた場合は、神戸地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附則

制定日:2026年2月10日

改定日:2026年5月1日

改定日:2026年7月30日(第3版・メッセージ対応プラン追加)

改定日:2026年8月7日(メッセージ対応プランの標準対象範囲を追加、コール受付の土日祝オプション表記をサービス資料に統一、優先順位の定めを利用規約に統一)