

<<社内向け FAQ>>

【OTORAKU そのものに関して】

Q：OTORAKU ってどんなサービスですか？

A：モバイル端末を使った業務用 BGM アプリです。600 以上のプレイリストから好きな楽曲を選べるだけでなく、好きな楽曲でオリジナルプレイリストも作成可能です。誕生日のサプライズシーンなどに割り込み再生可能なカットイン機能、時間帯でプレイリストを自動切替できるプログラムタイマー機能、チェーン店で便利なプレイリスト共有・公開機能など、活用できる機能が満載です。簡単に表現すると…

<OTORAKU が出来る 6 つの事>

- ① プレイリストを選ぶ
- ② プレイリストを作る
- ③ 割り込み再生で演出できる
- ④ プログラムタイマー機能
- ⑤ 作ったプレイリストを公開
- ⑥ 効果音機能で空間演出

Q：OTORAKU の導入が多い業種はなんですか？

A：OTORAKU は、美容室や飲食店に多く導入頂いております。

Q：U レジなどのタブレット POS レジと同じ iPad で OTORAKU を利用できますか？

A：【U レジの場合】同じ端末での併用は、出来ませんのでご注意ください。

<理由としては、2つあります。>

- ① U レジの動作確認音（電子音）が店内のスピーカーから出てしまう。
- ② U レジアプリを起動している時に OTORAKU を操作すると、U レジアプリが端末の裏側（バックグラウンド）に隠れてしまい、オーダーを受け付けるハンディ端末とのデータ連携がされなくなってしまう為、お使いいただけません。

【U レジ以外の他社タブレット用 POS レジの場合】

同じ端末上で利用できるかどうかは、実際に試してみないと分かりません。

基本的に、音が鳴る動作をとまなう場合は上記の U レジと同様の理由で併用出来ない場合が多くあります。

レジアプリによって、音が鳴らないものや、音が鳴らないように設定できるものがございます。併用を検討されるお客様にはあらかじめトライアル・コードでお試し頂き、運用に問題がないかを事前に確かめて頂くことを推奨します。

※ただし、現状併用可能であったとしても、今後双方のバージョンアップによって併用できなくなる可能性も出てきますので、お客様にはその可能性があることを必ずお伝えください。

【契約条件・解約関連】

Q：NW環境設定費って何ですか？

A：納品するタブレットやお客様のモバイル端末の初期設定及びOTORAKUの初期設定を代行して行う作業費です。※音響機器設置工事費を頂いている場合は、含まれているので不要です。

Q：1契約で複数の店舗で使用できますか？

A：出来ません。店舗ごとに契約が必要になります。

Q：1店舗で複数アカウントの使用は出来ますか？

A：出来ます。複数契約（アカウント）で、同一店舗内のBGMの流し分けが可能となります。2アカウント目以降も月額費用は通常料金となります（増設割引無し）

Q：通常プランは6ヵ月の最低利用期間経過後、6ヵ月毎に契約更新ですか？

A：いいえ、通常プランは最低利用期間経過後、1ヵ月毎の契約更新となります。

Q：2年割や3年割のプランの更新は、自動ですか？

A：はい。お客様から何もお申し出が無ければ、同じプランで自動更新されます。

Q：2年割や3年割プラン利用中に、通常プランに変更したい場合は契約更新月しかプラン変更出来ませんか？

A：はい。契約更新月のみプラン変更の受付が可能です。契約更新月以外のプラン変更は、契約期間の残月分の違約金が発生いたしますので、十分ご注意ください。

Q：通常プランで契約後、6ヵ月の最低利用期間中に2年割や3年割へのプラン変更は可能ですか？

A：はい。最低利用期間中にプラン変更可能です。基本的には、変更手数料を頂くルールとなっておりますが、条件面で契約期間が延びる対応の為、無料対応可としています。

Q：年半払い値引きは出来ますか？

A：出来ません。年半払いの前受の対応は可能ですが、年半払いに伴う値引きはNGです。また、OTORAKU通常プラン、2年割、3年割の月額料に対する値引もNGです。※稟議申請を頂いても否決となります。

Q：音響機器設置工事費、NW環境設定費のNET価格を下回る値引の決済ルールは？

A：決裁権限一覧をご確認ください。

Q：他の放送商材同様、サービス開始月は当月サービスになりますか？

A：はい。他の放送商材同様、当月サービスとなります。サービス開始月（完成月）の翌月が課金開始月となります。

Q：切替サービスは出来ますか？

A：いいえ。当月サービスのみで切替サービスは適用不可となります。

Q：休店等に伴う、休止対応はできますか？

A：原則、休止対応は不可となります。（参照：営業本部 決済権限・条件一覧表）
季節店や、短期間での営業による利用店舗様については、通常プランのご案内をお願いします。

Q：休店等を用いた、休止対応はできますか？

A：原則、休止対応は不可となります。（参照：営業本部 決済権限・条件一覧表）
季節店や、短期間での営業による利用店舗様については、最低利用期間が6ヶ月の通常プランを都度ご契約いただくご案内をお願いします。

Q：未収になった場合の督促は、どのようになりますか？

A：他の放送商材同様、督促状 No.3 で入金が無ければ強制施錠、さらに督促状 No.4 で入金が無ければ強制解約となります。

Q：3年割を契約中のお客様がクレジットカードの有効期限が切れてしまい、自振に変更できますか？

A：できません。稟議申請を頂いても否決となります。

Q：Lenovo tab E8 は販売できますか？

A：販売は可能です。ただし、当社販売価格は取り扱い物量が異なるため、市場価格よりも数千円程度割高になります。販売後のトラブルを防止するため、価格の注意点は必ずお伝えください。

〈販売価格〉 USEN 価格 16,900 円（税別）

市場価格 15,000 円～16,000 円前後 ※2019年1月時点確認

【機能関連】

Q：不定期に OTORAKU の楽曲が繰り返し再生されますか？

A：通信環境の影響で、バックアップ機能が働いて起きる現象です。

※楽曲の再生中で Wi-Fi 接続が切れると、直前まで再生されていたプレイリスト楽曲を一時的にアプリがキャッシュしているため、このキャッシュされた楽曲で無音状態を防ぐ目的で繰り返し再生します。

Q：イコライザー機能について。

A：iOS ではイコライザー機能を利用できますが、Android OS では利用できません。

Q：タイマーで ON/OFF 機能はありますか？

A：ありません。

Q：トライアル ID は引き継げますか？

A：はい。可能です。申込書にアカウント ID を記入ください。

< 申込書記入例 >

サービス名称	コース	数量/年割	契約単価	契約金額	月額利用料	備考
<input type="checkbox"/> ケーブル / SP / SP-1 / MPX-1			円	円	円	
<input type="checkbox"/> EZ-MESSE II			円	円	円	
<input checked="" type="checkbox"/> OTORAKU	2年割	1	3,380円	3,380円	3,650円	初回 お支払方法 <input type="checkbox"/> クレジットカード <input type="checkbox"/> その他
<input type="checkbox"/> U レジ 一式 (※2 専用は別ページ)			円	円	円	
<input type="checkbox"/> ULコ			円	円	円	
<input type="checkbox"/> Uリザ	BEAUTY		円	円	円	
<input type="checkbox"/> USEN 3LTE			円	円	円	初回 お支払日 2019年 5月 末日
<input type="checkbox"/> USEN SPOT			円	円	円	<input type="checkbox"/> クレジットカード
<input type="checkbox"/> USEN SPOT オプション	Tourist/SSID変更		円	円	円	<input type="checkbox"/> 自動振替 <input type="checkbox"/> 三菱UFJニコス <input type="checkbox"/> その他
<input type="checkbox"/>			円	円	円	月額利用料 お支払方法 振替日
<input type="checkbox"/>			円	円	円	<input type="checkbox"/> 12日 <input type="checkbox"/> 27日 <input type="checkbox"/> その他
<input type="checkbox"/>			円	円	円	<input type="checkbox"/> その他
<input type="checkbox"/>			円	円	円	
お選りオプションサービス			契約単価	契約金額		
<input type="checkbox"/> USEN レスキュー24			2,500円	円	円	請求期間 <input type="checkbox"/> 1ヶ月 <input type="checkbox"/> その他
<input type="checkbox"/> USEN 安心サポート			200円	円	円	
<input type="checkbox"/> USEN CART			月次購入分に応じてご請求			
月額利用料合計					3,650円	2019年 4月分から
サービス		<input type="checkbox"/> USEN でん				お支払方法 自動振替 12日 or 27日
		<input type="checkbox"/> USEN GA				お支払方法 自動振替 27日
完工時お支払額		初期費用		円		
		月額利用料		円		
口座振替依頼書取得時期		<input type="checkbox"/> 取得済み		<input type="checkbox"/> 完工時		
				月		
センターID						
シリアル番号		回線ID CAF・COP・S		LTE回線番号		
備考	<input type="checkbox"/> 修理スポット対応		特記事項			
<div style="border: 2px dashed red; padding: 5px; display: inline-block;"> OTORAKUトライアルID引き継ぎ希望 アカウントID(管理番号)：123456 </div>						

【端末・NW 関連】

Q：お客様が既に持っている「モバイル端末」は、使えますか？

A：既にお持ちの端末が対応端末であればご利用頂けます。

◇対応端末◇

[Android タブレット] HUAWEI MediaPad T3 8inch / Lenovo tab E8

[Android スマートフォン] OS 6.0 以上のスマートフォン端末

[iPad 各種/iPhone/iPod touch] iOS 12.0 以上

※他のタブレットを利用する際は、お客様にトライアルをお試しいただき動作や表示に問題がないかのご確認を行ってください。

Q：お客様にて作成済みの Google アカウントは使えますか？

A：使えます。その場合、Google アカウントヒアリングシートの回収は不要です。また、複数店舗の場合 1つの Google アカウントでそれぞれの端末にアプリをダウンロードできます。

Q：お客様が既に持っている「Wi-Fi」機器は、使えますか？

A：店舗の光回線に接続された、店舗（施設）専用の Wi-Fi であればご利用いただけます。ただし、その Wi-Fi 機器が複数の店舗で共有されていたり、多くの来店客へ利用開放していたりする場合は、通信速度が安定しない恐れがあるので、ご利用のすすめはしないようお願いします。

なお、2.4GHz 帯の Wi-Fi 規格は、一般家電製品等で広く使われており、様々な影響を受けやすい事が考えられる為、5GHz 帯規格に対応した Wi-Fi 機器（設定）で、ご使用いただく事を推奨しております。

Q：Bluetooth スピーカーは何か問題がありますか？

A：不安定な無線規格のため音が途切れてしまう可能性があります。当社として推奨はしていません。

Q：OTORAKU の通信量はどのくらいですか？

A：楽曲によって異なるのであくまでも目安として・・・（これは必ず伝えて下さい。）

♪1 曲あたり 1.5～2MB ぐらい

♪1 時間あたり 20～30MB ぐらい

<1 カ月当たりの通信量の試算方法>

30MB×営業時間（再生時間）×営業日数＝1 カ月当たりの通信量

Q：HUAWEI Media PadT3 は、Air Mac Express 対応していますか？

A：対応していません。尚、Air Mac Express は現在販売終了しているため購入できません。

Q：推奨環境と対応端末について。

◇推奨環境◇

回線／固定の光回線 Wi-Fi／5GHz 帯(ac/n/a)対応の固定設置が可能なルーター製品

◇対応端末◇

[Android タブレット] HUAWEI MediaPad T3 8inch／Lenovo tab E8

[Android スマートフォン] OS 6.0 以上のスマートフォン端末

[iPad 各種/iPhone/iPod touch] iOS 12.0 以上

※iPhone/iPod touch/Android スマートフォンでは、一部の機能がご利用できません。

Q：SIM 対応について。

A：スマートフォン、タブレット共に SIM 利用が可能となりました。

ただし、回線の安定性の問題や通信量が上がってしまうなど下記の注意が必要なため、推奨環境にはしていません。お試し利用の時の通信手段としてご利用いただくことをおすすめします。

<注意点>

- ・通信制限／データ通信料金に気を付けてください。
- ・電波状況に左右される場合があります。（地下など使える保証はありません）
- ・着信時は音が止まります。（通話機能を使う端末の場合）

【著作権関連】

Q：BGM 使用に関する著作権使用料を個別に払う必要はありますか？

A：いいえ。著作権使用料は月額利用料金に含まれているので、個別でのお支払いは一切不要です。ちなみに、OTORAKU 契約店舗であれば、店舗用に購入された CD を店内で流す事も問題ありません。

Q：結婚式場に演出として OTORAKU を提案することは可能ですか？

A：館内や歓談時の BGM としてお使いいただく際は、可能です。ただし、結婚式場のすべてのシーンではご利用いただけません。

結婚式場では、楽曲指定のシーン演出の要素がたくさんあり、この場合 BGM ではなく目的利用としての楽曲許諾が必要となります。OTORAKU では、BGM 利用としてのみ許諾されている為、大半を演出要素で占める結婚式場でのご利用は注意が必要です。

※詳しく相談をしたい場合は OTORAKU 事業推進部へご連絡ください。

Q：別の場所へ持って行って利用する際の著作権料は？

A：ご契約頂いているお客様の設置先に対して、著作権料を支払っております。したがって、別の場所でお使いいただく場合は、その場所で契約が必要となります。

【コンテンツ関連（プレイリスト）】

Q：自分で作れるプレイリストは、いくつ作れますか？

A：最大 10 個のプレイリストを作る事が出来ます。

また、1 プレイリストあたり 300 曲まで曲をセットする事が出来ます。

Q：自分で作る以外のプレイリストは、いくつありますか？

A：様々なジャンルやテーマに合わせ、600 以上のプレイリストをご用意しております。

Q：プレイリストごとの更新頻度は？

A：あらかじめご用意されているプレイリストの対象楽曲の更新頻度は、毎日、週間、月間、季節更新等、それぞれのプレイリストごと異なります。また、プレイリストは、再生ボタンを押したタイミングで端末ごとに、候補楽曲より楽曲を選び、曲順を決めています。つまり、同じプレイリストを選んでも、同じ曲順になる事はありません。対象となる候補楽曲も新譜のリリースや季節ごとのコンセプトに合わせて、随時追加などの更新を行っております。

Q：お気に入りのマークを付けていたプレイリストの表示が「このプレイリストは終了しました」と表示され、聴けなくなりました。どうしてですか？

A：プレイリスト自体が終了したためです。

期間限定のプレイリストなどにお気に入りマークを付けていた場合、限定の期間を過ぎてしまうとプレイリスト自体が終了します。

期間限定のプレイリストで気に入った場合は、お気に入りマークではなく、コピーALLでプレイリストごとコピーしておくことで、期間終了後も再生する事が出来ます。

【コンテンツ関連（楽曲）】

Q：プレイリストの中の楽曲が突然「この楽曲は削除されました」と表示され、聴けなくなりました。どうしてですか？

A：レコードメーカー等の権利者側より、楽曲のデータ差替えや楽曲の許諾引下げ等が起きた場合に、この表示が現れます。データの差替え楽曲の場合は、再度検索する事で再度プレイリストへ追加が出来ますが、許諾引下げになった楽曲に関しては再度検索して頂いても表示がされません。

（許諾引下げがあった楽曲に関しては、権利者側の様々な意図があります。個々に対する明確な理由についてはご回答が出来ませんが、継続して許諾交渉は行って参ります。）

Q：新曲は発売後何日ぐらいで聴けますか？

A：基本的に、発売日より新譜を配信可能です。

※楽曲やレコード会社によって配信開始時期が異なる場合があります。

Q：ラジオは聴けますか？

A：「radiko.jp（ラジコ）」が視聴できます。

- ・契約住所(UNIS 登録住所)に応じたエリアのラジオ局の放送を流せます。
- ・『カテゴリ』⇒『ジャンル』より radiko.jp が選択できます。
- ・タイマー機能で BGM からラジオに簡単切替え可能です。
- ・ラジオを聞いている中でも、カットイン機能を使ってイベント演出が可能です。
- ・radiko.jp を使っても月額費用に変更はありません。

Q：リクエストはできますか？

A：本サービスは、お客様ご自身でお好きな楽曲をお選び頂けるサービスです。
つまり、リクエスト自体が不要なサービスとなっております。

Q：オリジナルの店内コメントを流すことは可能ですか？

A：本サービスでは、ご使用いただけません。別途、「EZ-MESSE」や「S'sense」をご案内ください。

Q：OTORAKU で配信可能な楽曲数はどれくらいですか？

A：950万曲以上です。（※2020/1/8 現在）

<本件に関するお問合せ先>

OTORAKU 事業推進部 TEL：03-6823-2109 / e-mail：js_otoraku@usen.co.jp