工事・故障情報の確認方法について
（法人向けOCNサービス）

2026年11月06日

NTTドコモビジネス株式会社

© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

本マニュアル対象サービスについて

つなごう。驚きを。幸せを。
docomo Business

本マニュアル対象サービス

- OCN 光「フレッツ」IPoE クロス　標準プラン
- OCN 光「フレッツ」IPoE クロス　ワイドプラン
- OCN 光「フレッツ」IPoE クロス　スーパーワイドプラン
- OCN 光「フレッツ」IPoE　標準プラン
- OCN 光「フレッツ」IPoE　ワイドプラン
- OCN 光 IPoE　標準プラン
- OCN 光 IPoE　ワイドプラン
- OCN 光「フレッツ」
- OCN 光
- OCN 光サービス（F）

© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

目次

1. はじめに ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.4
2. 工事・故障情報を確認する前に ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.5
3. ビジネスポータルで確認する方法 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.6
4. サポートサイトで確認する方法 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.13
  4-1. 工事・故障情報の確認ページ（全体像） ・・・・・・・・・・・・・・ P.14
  4-2. サービス別の確認ページ一覧 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.15
  4-3. OCNバックボーン ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.16
  4-4. サービス別の確認ページ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.19
  参考. 工事・故障情報通知サービスについて ・・・・・・・・・・・・・・・ P.23
5. 原因を特定できない場合 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.24

© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

1.はじめに

つなごう。驚きを。幸せを。
docomo Business

この度は法人向けOCNサービスにご加入いただきまして、誠にありがとうございます。
本資料では、法人向けOCNサービスをご利用のお客さま向けに、「ビジネスポータル」 ／ 「NTTドコモビジネスお客さまサポートサイト」を使用した、工事・故障情報の確認方法についてご案内いたします。

利用システム	概要説明	ログイン方法	リンク
ビジネスポータル	NTTドコモビジネスが提供する法人向けサービスを一元的に管理、運用できる無料のポータルサイトです。 お客さまの契約回線に関連する可能性のある工事・故障情報を確認する場合に利用します。	ビジネスポータルのログインID/パスワード、もしくはビジネスdアカウントにてログインします。 ※ビジネスポータルのログイン用アカウントをお持ちでないお客さまは登録をお願いします。 詳細はこちら	ビジネスポータル ログインページ
NTTドコモビジネス お客さまサポートサイト	各サービスに関する工事／故障情報・FAQ・マニュアル等のサポート情報を集約・公開するサイトです。	-	NTTドコモビジネスお客さまサポートサイト

© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

2. 工事・故障情報を確認する前に

つなごう。驚きを。幸せを。
docomo Business

インターネット接続に不具合を感じた場合は、以下の順番でご確認・ご対応ください。
本資料では、STEP2,STEP3の手順についてご案内いたします。

STEP1
総合診断ツール/宅内機器確認

ONU/ルータの電源・ランプ・配線を確認

→

STEP2
ビジネスポータル

契約回線に関連する工事情報・故障情報を確認

→

STEP3
サポートサイト

OCNバックボーン・個別サービスページの工事/故障情報を確認

→

STEP4
お問い合わせ前の事前確認

故障申告前の確認項目を確認

→

STEP5
故障窓口へお問い合わせ

STEP1/STEP4：お問い合わせ前の確認事項

下記資料を参考に、お問い合わせ前の事前確認にご協力ください。

・OCN for Business 総合診断ツールご利用ガイド

回線やサービスの状態を確認し、故障原因の切り分けに活用できる診断ツールです。

・故障申告前にご確認いただきたい項目について

確認項目例：
1. ONU、ルーター等の電源状態・ランプ状態の確認
2. LANケーブル、電源ケーブル、光ファイバーケーブル等の接続状態
3. 端末機器やルーターの再起動
4. 契約番号、拠点名、設置場所など対象回線の確認など

STEP2/STEP3：掲載情報が見つからない場合

本資料を参考にご利用サービスの工事・故障情報をご確認ください。

なお、工事・故障情報が掲載されていない場合でも、回線固有の通信不具合が発生していないことを保証するものではございません。
掲載情報は、原因切り分けのための確認情報としてご利用ください。

© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

3. ビジネスポータルで確認する方法

© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

3. ビジネスポータルで確認する方法

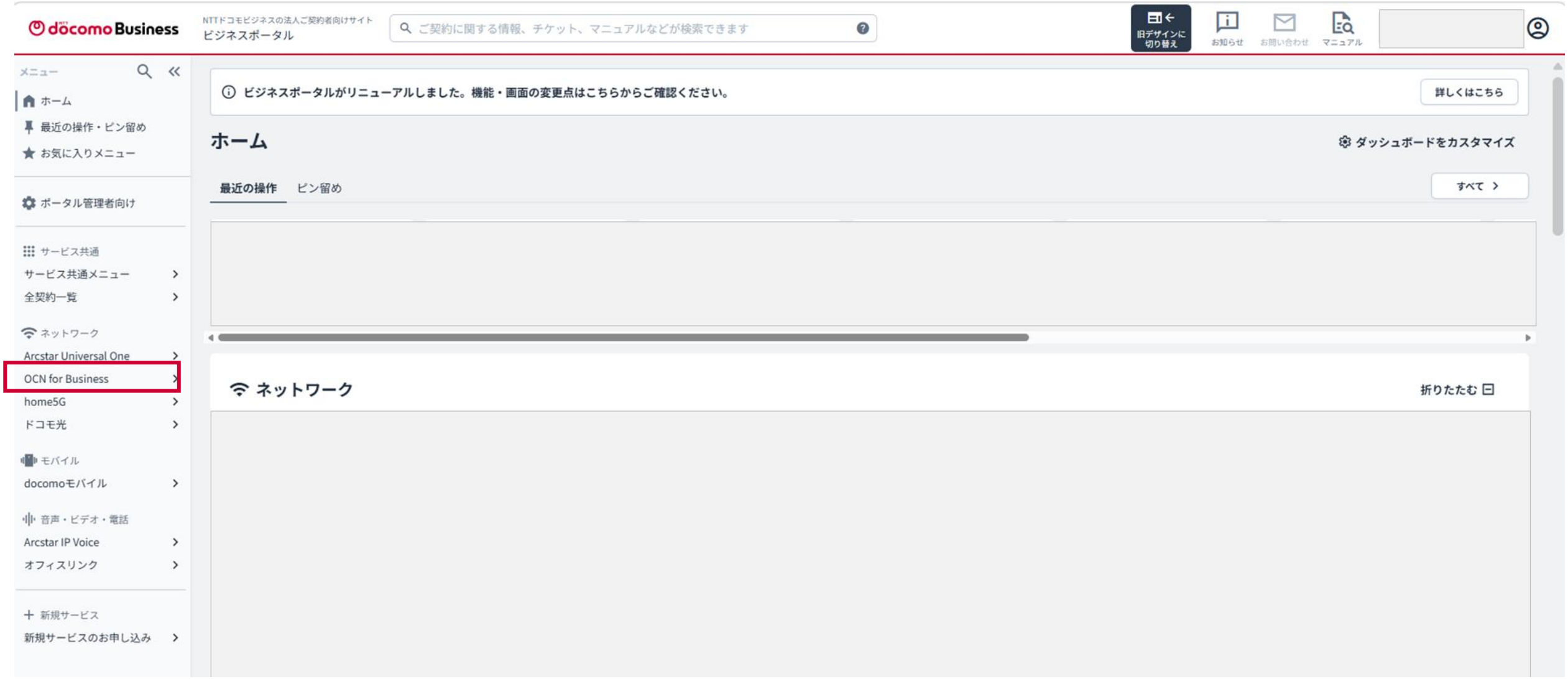
手順１：ログイン画面よりビジネスポータルへのログインを実施します（ビジネスポータルログイン画面）



© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

3. ビジネスポータルで確認する方法

手順２：サイドメニューより”OCN for Business”を選択します



© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

3. ビジネスポータルで確認する方法

手順３：メニューから“契約一覧“を選択します



© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

3. ビジネスポータルで確認する方法

手順４： OCN for Business ご契約・運用状況一覧より該当の回線を選択します



対象回線が見つからない場合

下記をご確認ください
・契約番号または拠点名に誤りがないか
・別の契約名義または別アカウントで管理されていないか

© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

3. ビジネスポータルで確認する方法

手順５：工事・故障情報欄の“詳細”を選択します



© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

3. ビジネスポータルで確認する方法

手順６：選択した回線に関連する可能性のある工事・故障情報の確認が可能です



© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

4. サポートサイトで確認する方法

© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

4-1. 工事・故障情報の確認ページ（全体像）

法人向けOCNサービスの工事・故障情報は、お客さまサポートサイトの以下2つのページからご確認いただけます。

確認先	確認ページ	掲載内容・目的
OCNバックボーン	OCN バックボーンのサポート情報 | NTTドコモビジネス お客さまサポート	OCNネットワーク設備に関する工事情報や、設備の不具合などにより複数のサービスに影響する可能性がある故障情報を掲載しています。
サービス別の確認ページ	ご契約中のサービスに応じたページへアクセスしてください。 詳しくは”4-2 サービス別の確認ページ一覧”をご確認ください。	各サービスに関する工事・故障情報を掲載しています。

工事・故障情報が掲載・更新された際にメールでお知らせする「工事・故障情報通知サービス」をご用意しています。
ぜひご活用ください。詳しくは”参考. 工事・故障情報通知サービスについて”をご確認ください。

© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

4-2. サービス別の確認ページ一覧

つなごう。驚きを。幸せを。
docomo Business

ご契約中のサービスに応じて、該当するページをご確認ください。
ご契約プラン、IPアドレス種別、一元故障受付サービスのご利用有無によって、確認するページが異なります。

■OCN 光 IPoEサービス

サービスページ名	サービスページURL	確認対象
OCN 光「フレッツ」IPoE 動的IP	https://support.ntt.com/hikari-flets-ipoe-douteki/	フレッツ別契約型のIPoEサービスで、動的IPをご利用のお客さま
OCN 光「フレッツ」IPoE 固定IP	https://support.ntt.com/hikari-flets-ipoe-kotei	フレッツ別契約型のIPoEサービスで、固定IPをご利用のお客さま
OCN 光 IPoE 動的IP	https://support.ntt.com/hikari-ipoe-douteki	光一括提供型（光コラボレーション）のIPoEサービスで、動的IPをご利用のお客さま
OCN 光 IPoE 固定IP	https://support.ntt.com/hikari-ipoe-kotei	光一括提供型（光コラボレーション）のIPoEサービスで、固定IPをご利用のお客さま
OCN 光「フレッツ」IPoE 動的IP（一元故障受付）	https://support.ntt.com/hikari-flets-ipoe-kotei-ichigen/	フレッツ別契約型のIPoEサービスで、動的IPをご利用のうち、一元故障受付サービスをご利用のお客さま
OCN 光「フレッツ」IPoE 固定IP（一元故障受付）	https://support.ntt.com/hikari-flets-ipoe-douteki-ichigen/	フレッツ別契約型のIPoEサービスで、固定IPをご利用のうち、一元故障受付サービスをご利用のお客さま

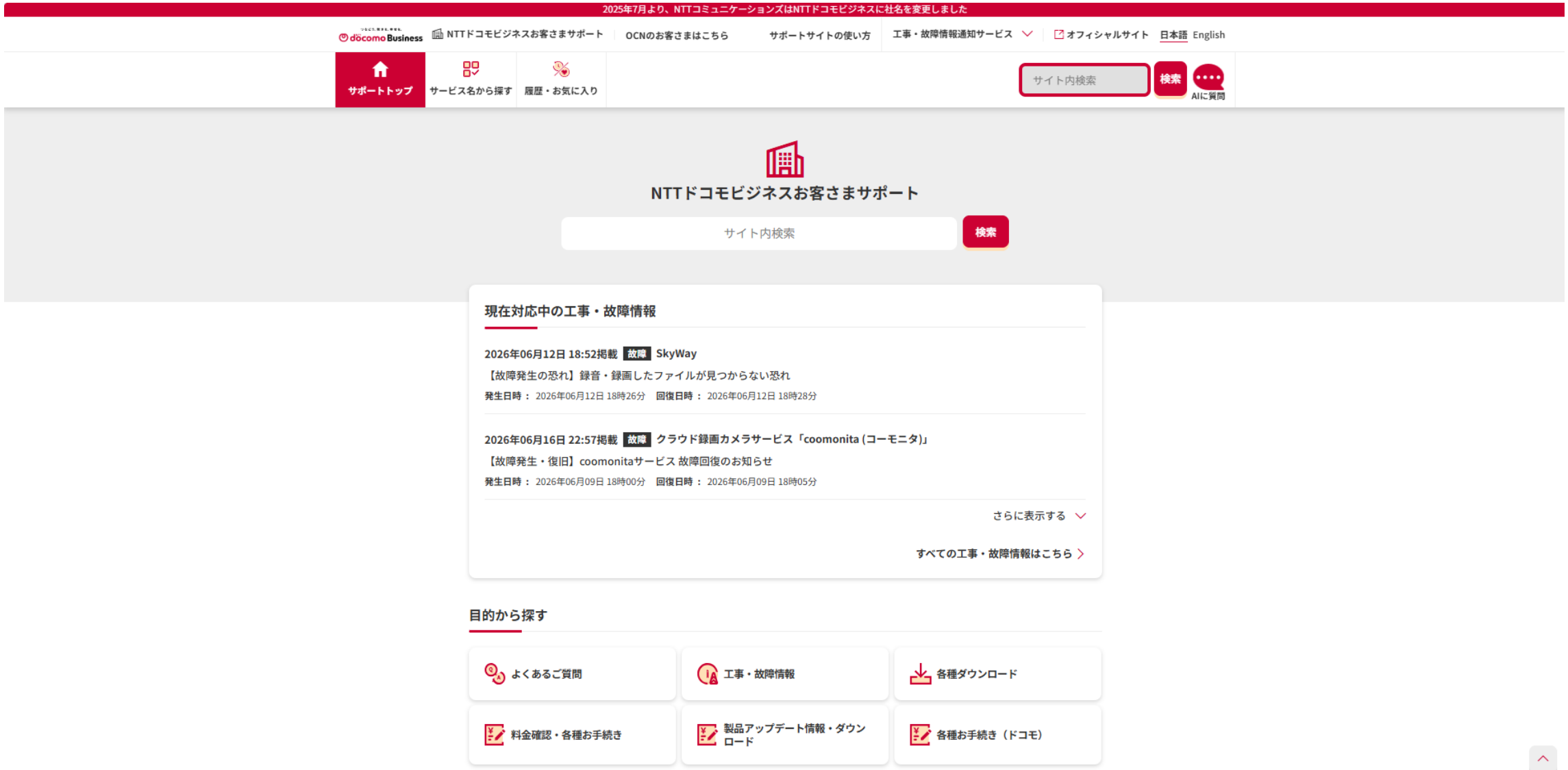
■OCN 光 PPPoEサービス

サービスページ名	サービスページURL	確認対象
OCN 光／OCN 光「フレッツ」for VPN	https://support.ntt.com/hikari-flets-vpn/	フレッツ別契約型／光一括提供型（光コラボレーション）のPPPoEサービスで、動的IPをご利用のお客さま
OCN 光／OCN 光「フレッツ」固定IP	https://support.ntt.com/hikari-flets/	フレッツ別契約型／光一括提供型（光コラボレーション）のPPPoEサービスで、固定IPをご利用のお客さま
OCN 光サービス for VPN（F）／一元故障受付	https://support.ntt.com/hikari-f-vpn	フレッツ一括提供型（F）で、動的IPをご利用のお客さま フレッツ別契約型のPPPoEサービスで、動的IPをご利用のうち、一元故障受付サービスをご利用のお客さま
OCN 光サービス 固定IP（F）／一元故障受付	https://support.ntt.com/hikari-f	フレッツ一括提供型（F）で、固定IPをご利用のお客さま フレッツ別契約型のPPPoEサービスで固定IPをご利用のうち、一元故障受付サービスをご利用のお客さま

© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

4-3. サポートサイトで確認する方法　OCNバックボーン

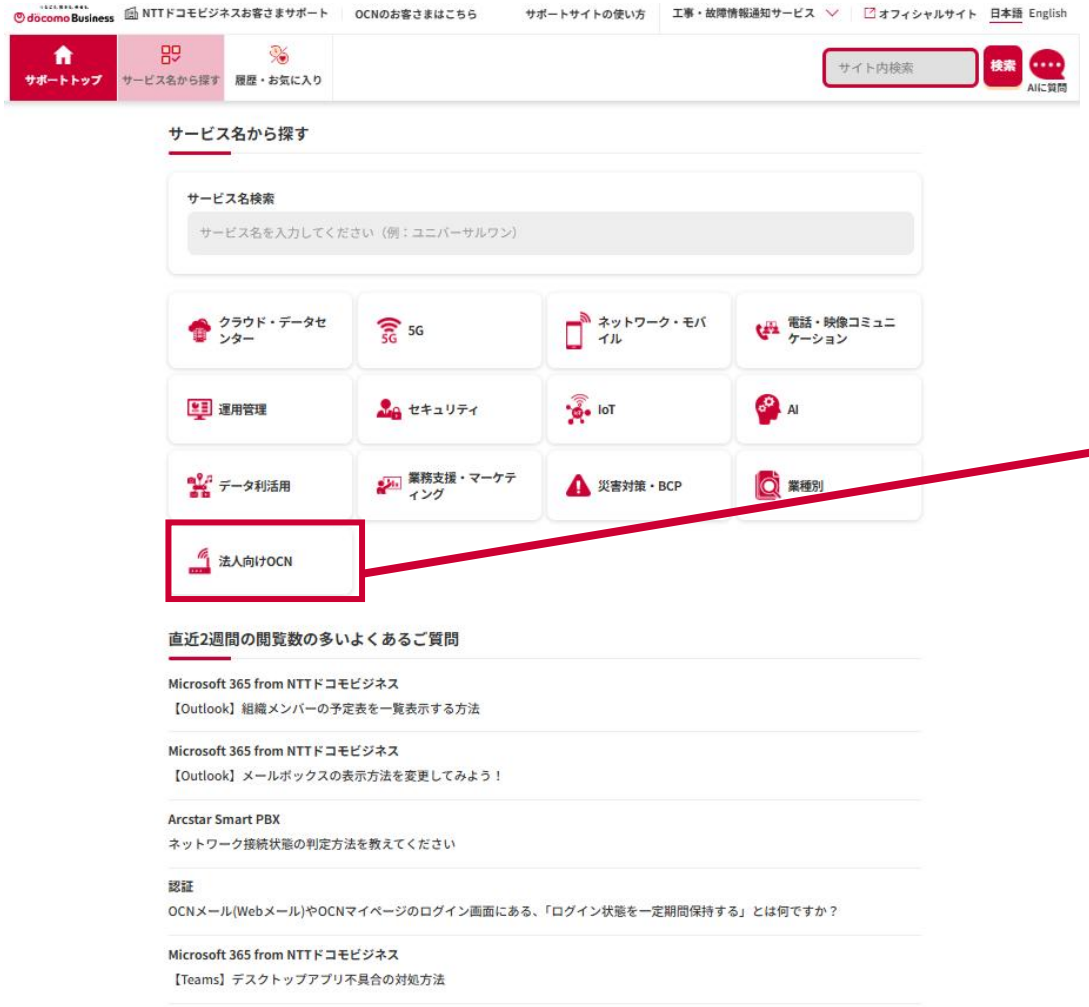
手順１：サポートサイトトップ画面を開きます（NTTドコモビジネスお客さまサポートサイト）

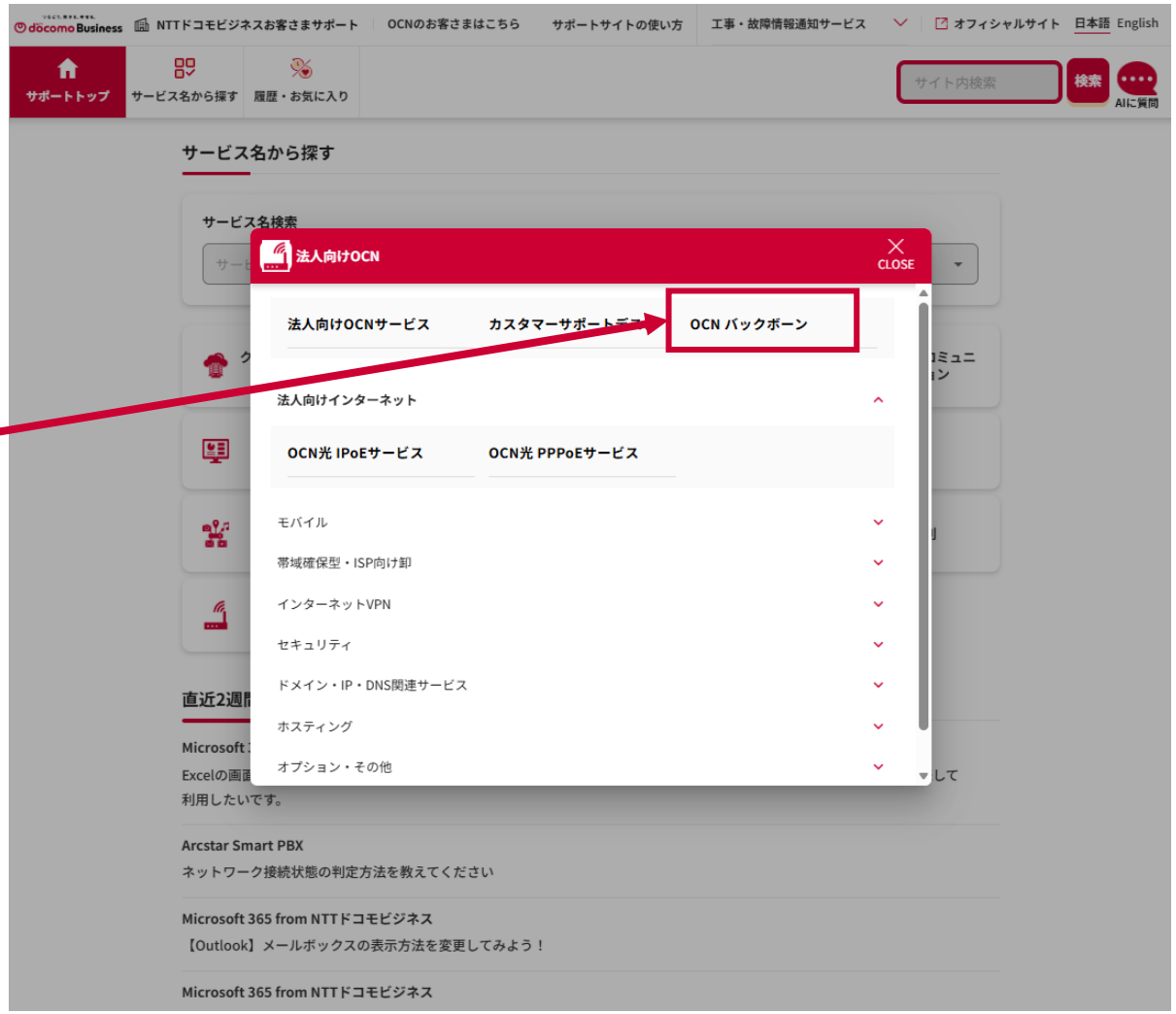


© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

4-3. サポートサイトで確認する方法　OCNバックボーン

手順２：サービス名から探す　>> 法人向けOCN >>　OCNバックボーン　を選択します
（もしく本資料” 4-1. 工事・故障情報の確認ページ（全体像）”に記載のリンクを選択します。
（OCN バックボーンのサポート情報 | NTTドコモビジネス お客さまサポート））

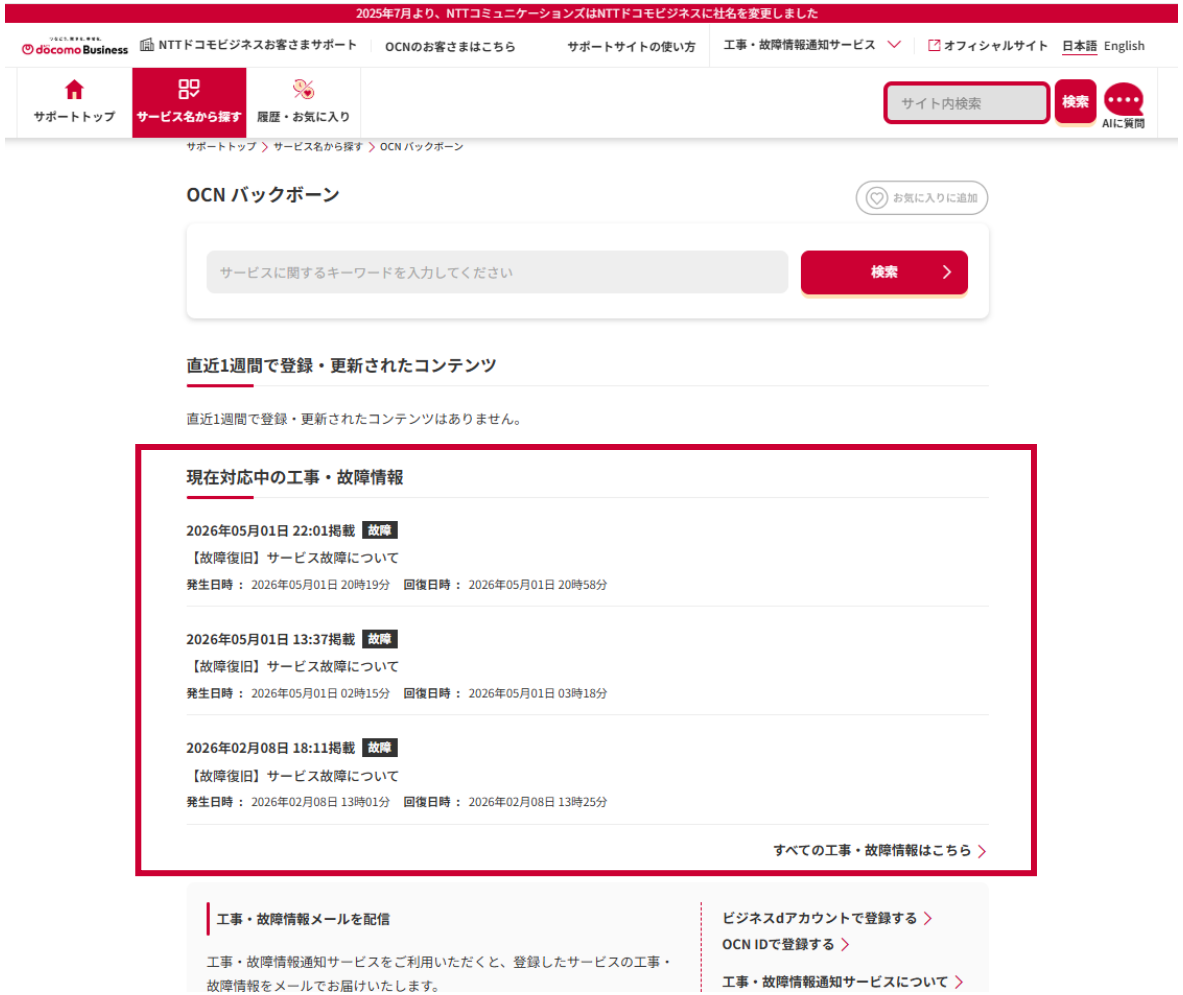




© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

4-3. サポートサイトで確認する方法　OCNバックボーン

手順３： 現在対応中の工事・故障情報より対象の情報を選択します



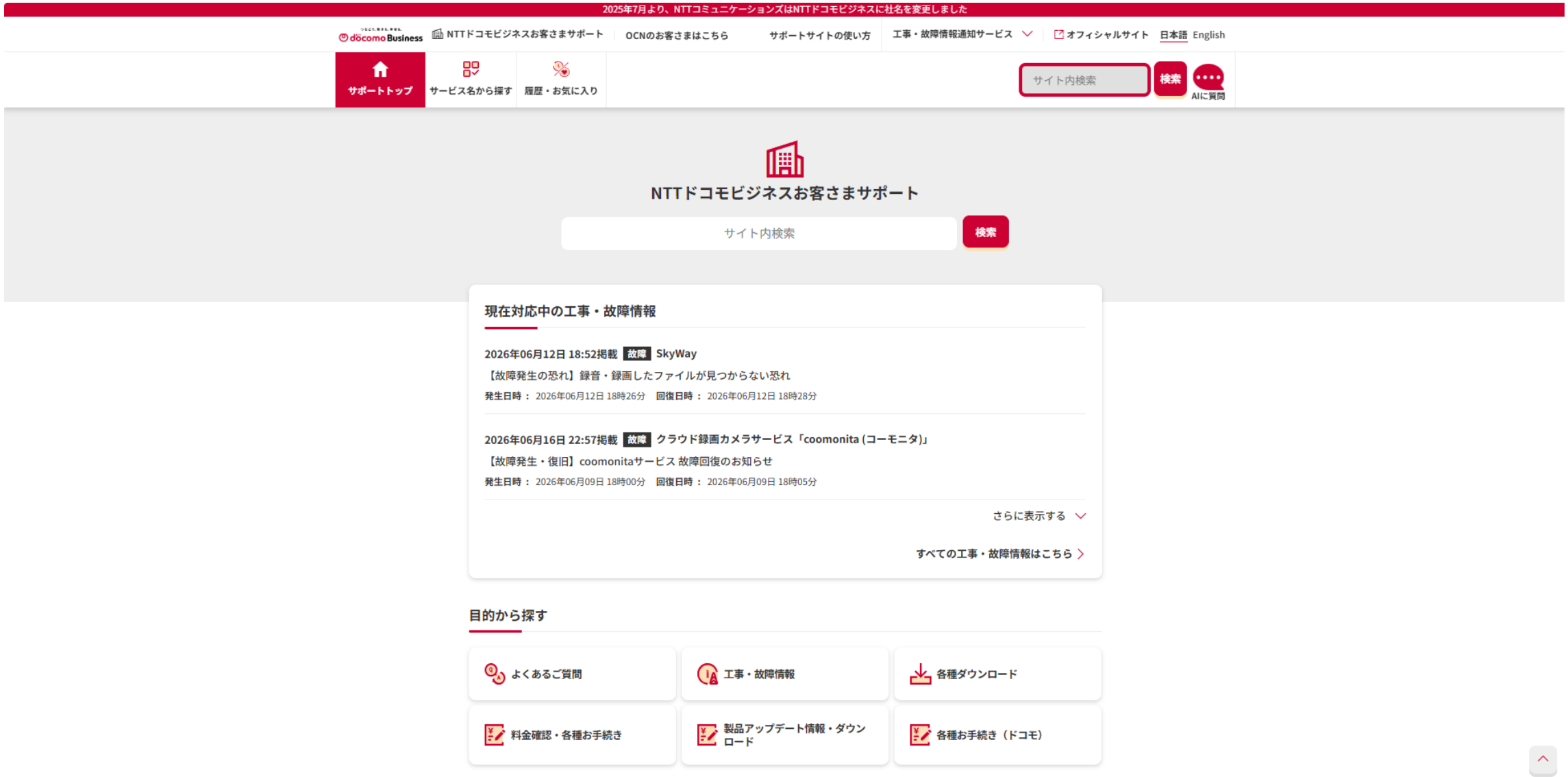
手順４：詳細情報が確認可能です



© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

4-4. サポートサイトで確認する方法　サービス別の確認ページ

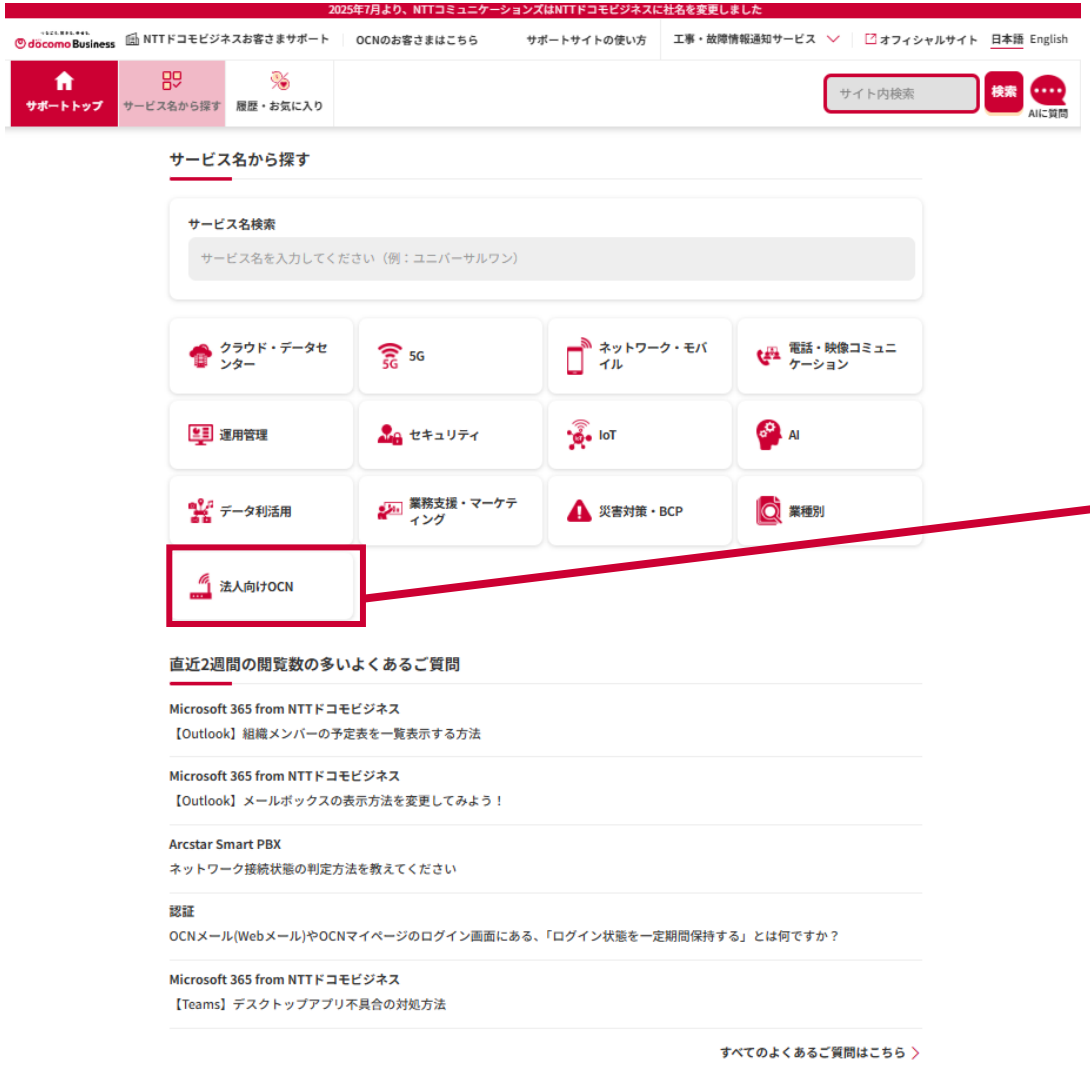
手順１：サポートサイトトップ画面を開きます（NTTドコモビジネスお客さまサポートサイト）

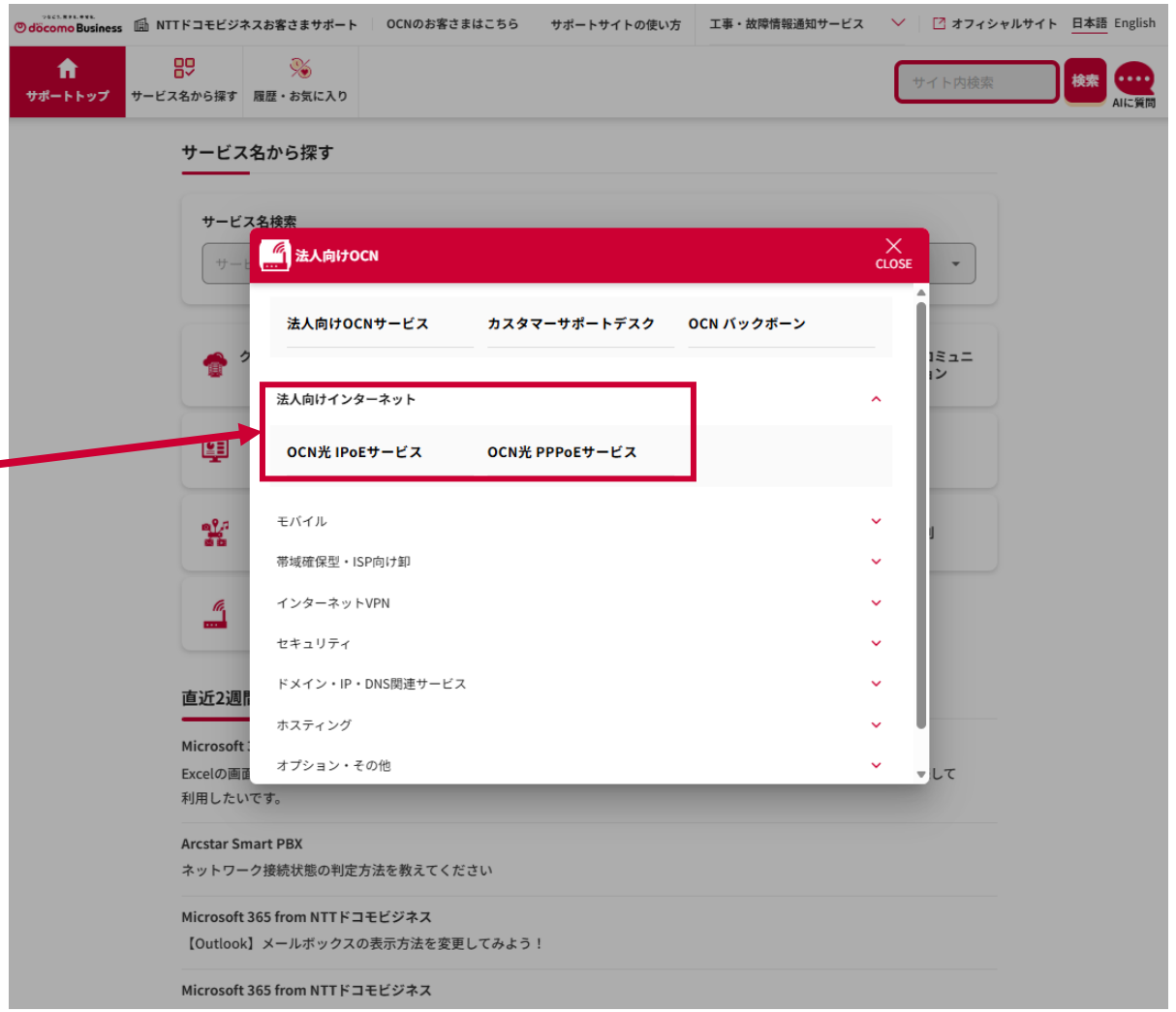


© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

4-4. サポートサイトで確認する方法　サービス別の確認ページ

手順２：サービス名から探す　>> 法人向けOCN >>　法人向けインターネット　>>　OCN光 IPoEサービス　/　OCN光 PPPoEサービス
を選択します（もしくは本資料”4-2.サービス別の確認ページ一覧”に記載の個別サービスページのリンクを選択します　⇒　手順５へ）



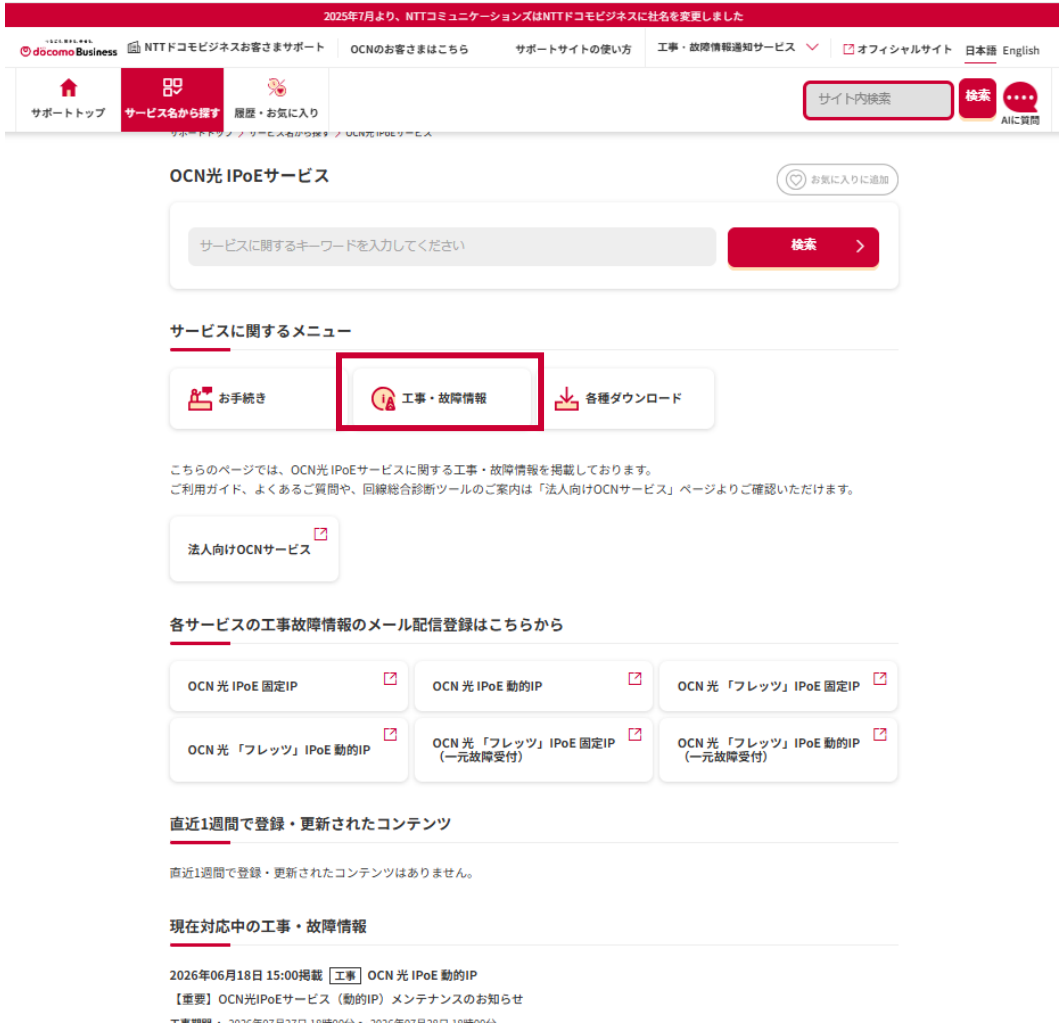


© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

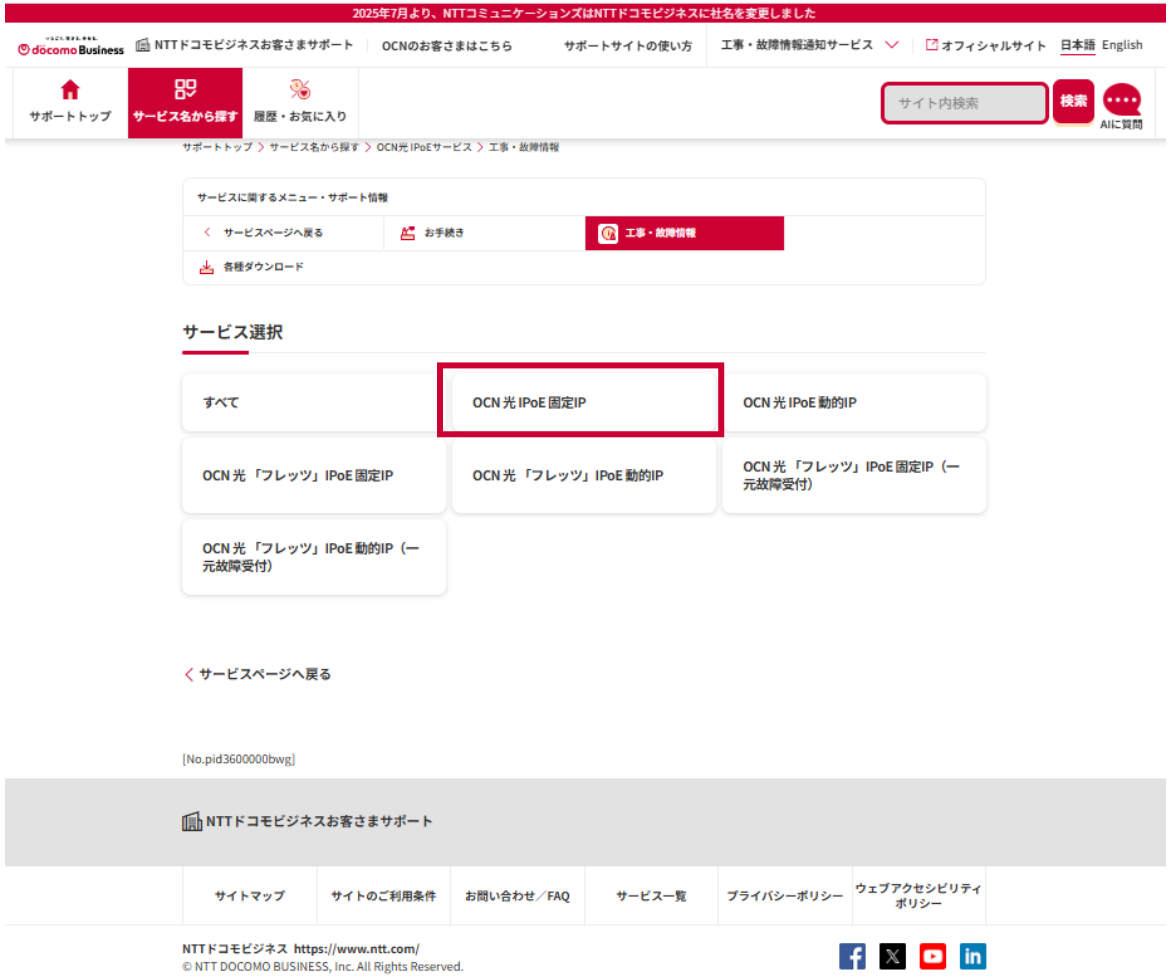
4-4. サポートサイトで確認する方法　サービス別の確認ページ

つなごう。驚きを。幸せを。
docomo Business

手順３：工事・故障情報を選択します



手順４：サービス選択よりご契約中のサービスを選択します

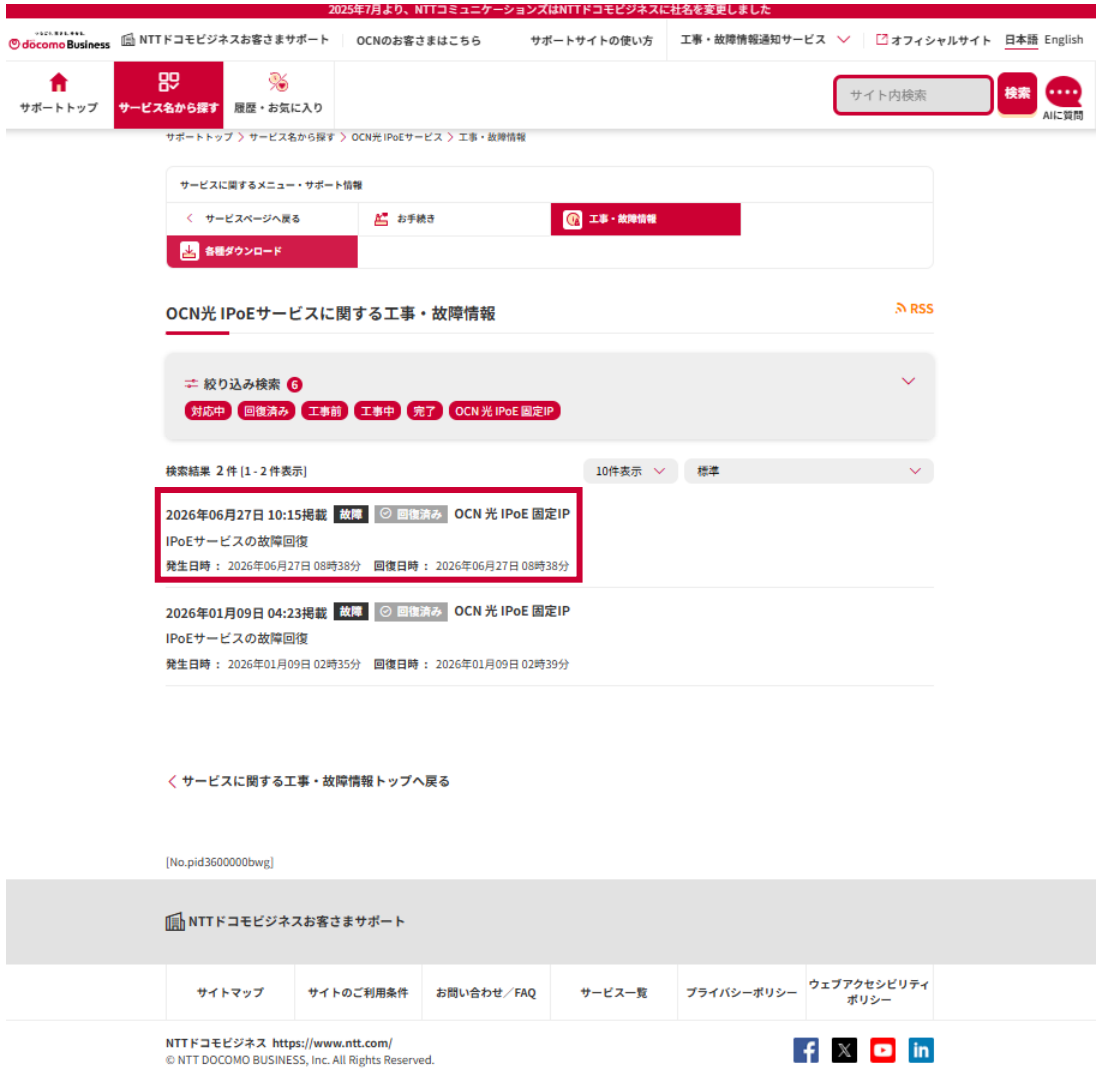


© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

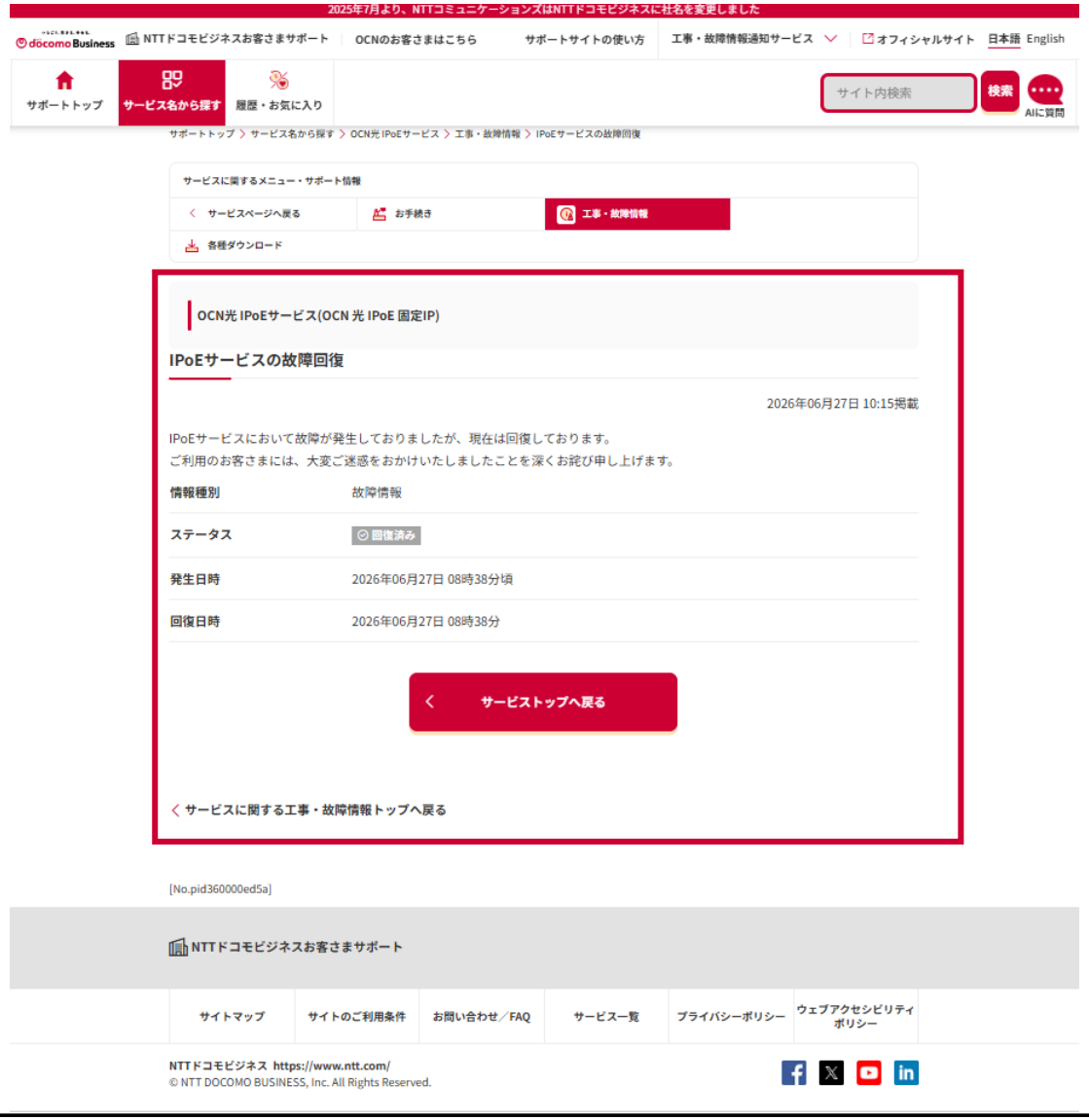
4-4. サポートサイトで確認する方法　サービス別の確認ページ

つなごう。驚きを。幸せを。
docomo Business

手順５：対象の工事・故障情報を選択します



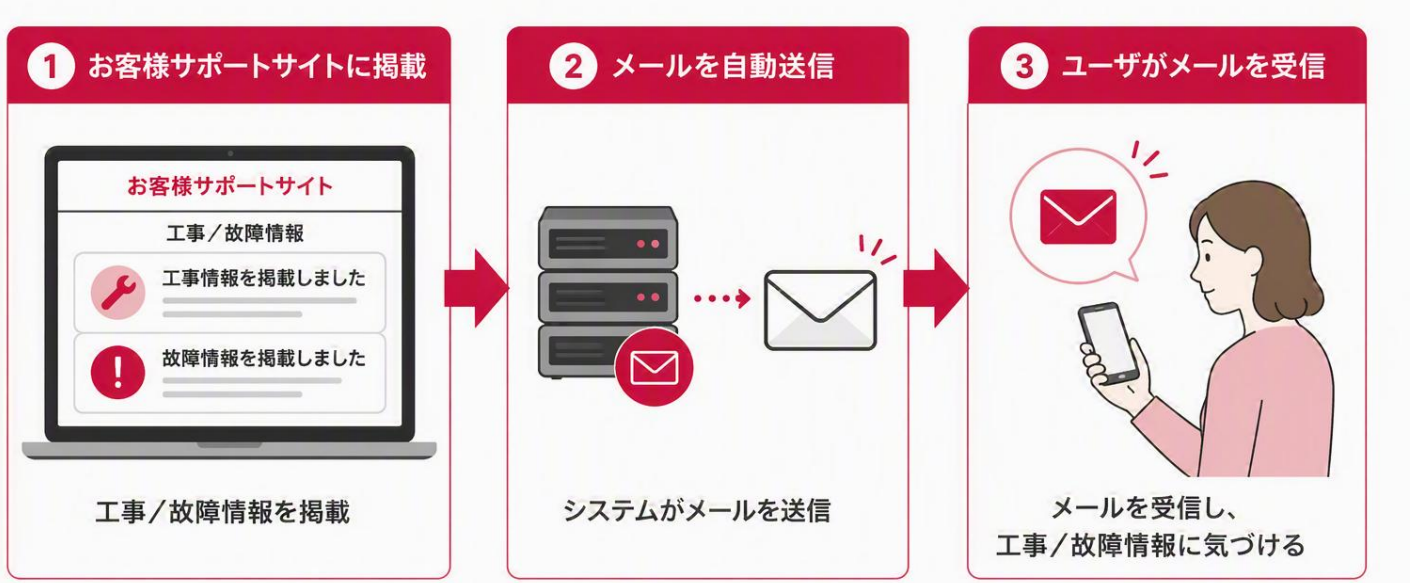
手順６：詳細情報が確認可能です



© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

参考. 工事・故障情報通知サービスについて

NTTドコモビジネスお客さまサポートサイトでは、対象サービスの工事・故障情報が掲載・更新された際に、ご登録のメールアドレスへ通知する「工事・故障情報通知サービス」を提供しています。工事・故障情報をメールで確認できますので、ぜひご活用ください。



登録方法やご利用方法については、以下のマニュアルをご確認ください。
※リンクを選択すると、お客さまサポートサイトのマニュアルページが表示されます。

マニュアルページ	備考
工事・故障情報通知サービスの登録・ログイン方法	工事・故障情報通知サービスの登録方法や、ログインに必要なIDについてご案内しています。
工事・故障情報通知サービストップのご利用方法	通知登録済みサービスの一覧、工事・故障情報の掲載状況、メール通知の設定内容をまとめて確認できます。
サービスの登録・メールの設定方法	通知対象サービスの追加・削除や、工事・故障情報メールの配信先アドレス、通知設定を登録・変更できます。

© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

5.原因を特定できない場合

つなごう。驚きを。幸せを。
docomo Business

工事・故障情報をご確認いただいても原因を特定できず、不具合が継続している場合

工事・故障情報をご確認いただいても、通信不具合が継続している場合は、 「故障申告前にご確認いただきたい項目について」をご確認ください。 可能な範囲で事前確認を行ったうえで、法人向けOCN 故障受付担当までお問い合わせください。

■法人向けOCN 故障受付窓口

- 電話によるお問い合わせ：０１２０－０４７－６４４ ※音声ガイダンスに沿って「１」→「２」を選択してください
（受付回答時間：24時間）
- メールによるお問い合わせ：trouble-biz@ntt.com
（受付回答時間：24時間）
- ビジネスポータルからのお問い合わせ：https://b-portal.ntt.com/
※ビジネスポータルをご契約のお客さまのみご利用いただけます。
（受付回答時間：24時間）

© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.