

WideAngle

マネージド CSPM

カスタマーポータルご利用ガイド

NTT ドコモビジネス

プラットフォームサービス本部

マネージド&セキュリティサービス部

目次

1. はじめに	2
1.1. 本書について	2
1.2. カスタマーポータルについてのお問い合わせ先	2
2. ご利用要件	3
2.1. 環境	3
2.2. ユーザーID	3
2.3. パスワード	3
2.4. 多要素認証	3
2.5. メールの差出人	4
2.6. 表示言語	4
2.7. セッション タイムアウトについて	4
2.8. レスポンシブ デザインについて	4
3. カスタマーポータル でできること	6
3.1. 一般ユーザーができること	6
3.2. 管理者ユーザーができること	7
4. 一般ユーザー向けの機能	8
4.1. カスタマーポータル の URL	8
4.2. ログイン	8
4.3. ログアウト	10
4.4. 初回ログインおよびパスワードを忘れたときは	10
4.5. ホーム	13
4.6. お問い合わせ	14
4.7. 作業依頼	16
4.8. ケース一覧	18
4.9. ナレッジの確認	23
4.10. サービス設定情報の確認	26
4.11. アカウント管理	28
4.12. お知らせ	30
4.13. ユーザー設定	31
5. 管理者ユーザー向けの機能	36
5.1. ユーザーの管理	36
5.2. 初期ユーザーがはじめてログインするときは	42
改訂履歴	45

記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

1. はじめに

1.1. 本書について

本書は、カスタマーポータルのご利用ガイドです。

本書の内容は、記載内容の改善のため 弊社の都合により変更することがあります。

1.2. カスタマーポータルについてのお問い合わせ先

お問い合わせは、カスタマーポータル経由で、セキュリティアドバイザリーセンターにて受け付けます。

2. ご利用要件

2.1. 環境

対応ブラウザは、Windows か MacOS の、Web ブラウザー **Microsoft Edge** か **Chrome** か **Firefox** か **Firefox ESR** いずれかの最新版でご利用ください。

2.2. ユーザーID

ユーザーID は、お客様のメールアドレスをもとに初期値を決め、設定します。

開通後は お客さま管理者にて **カスタマーポータル** で変更可能です。

「**5.1.2. ユーザーIDの変更**」を参照してください。

2.3. パスワード

カスタマーポータル のパスワードは、初期ログイン時に設定していただきます。

開通後は カスタマーポータル で変更可能です。

設定可能なパスワードの規則は、大文字小文字数字記号 (!@#\$%&*?+)=) の 12 文字以上 40 文字以下です。
辞書に含まれている単語のみなどセキュリティ的に弱いパスワードは設定しないでください。

パスワードを忘れてしまったときは、ログイン画面からお客さま自身にて再設定できます。

「**4.4. 初回ログインおよびパスワードを忘れたときは**」を参照してください。

パスワード変更は、お客さま自身にて設定できます。

「**4.13.4. パスワードの変更**」を参照してください。

パスワードを 5 回連続して間違えるとユーザーID がロックされ 20 分間ログインできなくなります。

ロックは 20 分後に自動的に解除されますが、管理者ユーザーが手動でロックを解除することも可能です。

「**5.1.3. ユーザーの無効化と有効化**」を参照してください。

2.4. 多要素認証

多要素認証は、カスタマーポータル にログイン後、お客さまにてユーザーごとに設定できます。

「**4.13.3. 多要素認証のセットアップ**」を参照してください。

2.5. メールの差出人

「4.4. 初回ログインおよびパスワードを忘れたときは」やケースや作業依頼のメールは **セキュリティアドバイザリーセンター <nttcomsac@service-now.com>** から届きます。あらかじめ受信可能にしてください。

2.6. 表示言語

表示言語は、お客さまにてユーザーごとに日本語から英語に変更することができます。

2.7. セッション タイムアウトについて

セッション タイムアウトで自動的にログアウトされる機能があります。

その際は再度ログインしてください

2.8. レスポンシブ デザインについて

Web ブラウザーの横幅に応じて表示が変わります。

(1) 横幅が広いときのホーム画面

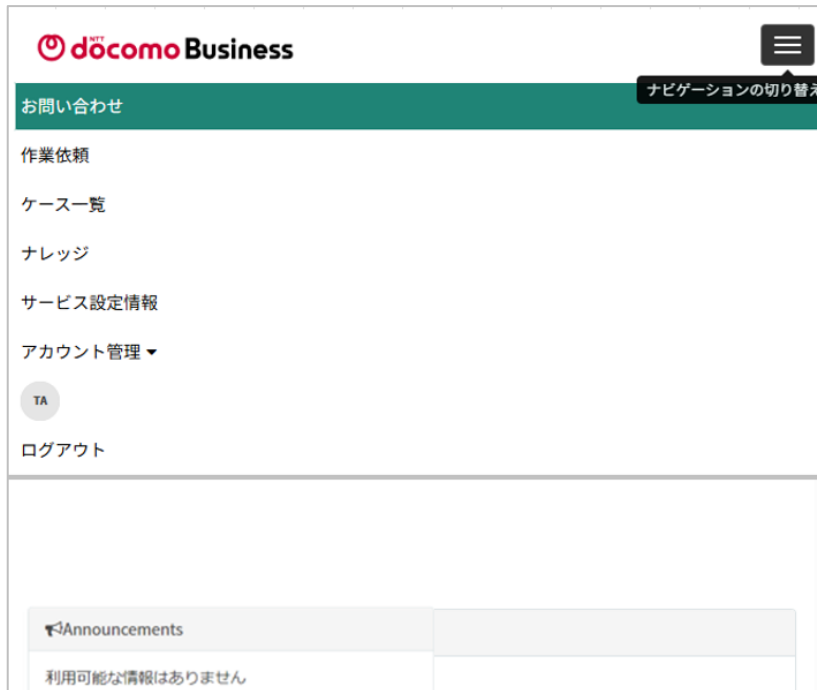


(2) 横幅が狭いときのホーム画面



©NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved. プライバシーポリシーは [こちら](#)

横幅が狭いときは右上の≡をクリックすると、
ホーム画面に表示されていないメニューが表示されます。



3. カスタマーポータル ができること

本書内の参照先の一覧です。

3.1. 一般ユーザーができること

機能	機能の概要	参照先
ログイン	<ul style="list-style-type: none"> カスタマーポータル にログインします。 	4.2
ログアウト	<ul style="list-style-type: none"> カスタマーポータル からログアウトします。 	4.3
パスワード リセット	<ul style="list-style-type: none"> パスワードを忘れてしまったときにリセットできます。 	4.4
お問い合わせ	<ul style="list-style-type: none"> 各種サービスについてお問い合わせできます。 	4.6
作業依頼	<ul style="list-style-type: none"> 各種サービスについて作業依頼できます。 	4.7
ケース一覧	<ul style="list-style-type: none"> ケースの内容を確認できます。 	4.8
ナレッジ	<ul style="list-style-type: none"> サービスについて事例・ノウハウが確認できます。 	4.9
サービス設定情報	<ul style="list-style-type: none"> 契約の内容を確認できます。 	4.10
ログイン履歴	<ul style="list-style-type: none"> ユーザーのログイン情報を確認できます。 ログイン情報をダウンロードできます。 	4.11.1
ポイント管理	<ul style="list-style-type: none"> ポイント残数を確認できます。 	
お知らせ	<ul style="list-style-type: none"> ホーム画面にメンテナンス情報などを表示します。 	4.12
ユーザー情報の変更	<ul style="list-style-type: none"> ユーザー名（表示名）、メールアドレスなどを変更できます。 	4.13.1 4.13.2
多要素認証セットアップ	<ul style="list-style-type: none"> モバイルデバイスでのタイムベース ワンタイムパスワード（TOTP）をセットアップできます。 	4.13.3
パスワード変更	<ul style="list-style-type: none"> ログイン時のパスワードを変更できます。 	4.13.4
表示言語を英語に	<ul style="list-style-type: none"> 表示言語を英語に変更できます。 	4.13.5

3.2. 管理者ユーザーができること

管理者ユーザーは一般ユーザーの機能に加えて、次の機能を利用できます。

機能	機能の概要	参照先
ユーザーの管理	<ul style="list-style-type: none">管理者ユーザーは他のユーザー情報を変更できます。	5.1.2 5.1.4
ユーザーの無効化	<ul style="list-style-type: none">管理者ユーザーは他のユーザーを無効にできます。	5.1.3
ユーザーの追加	<ul style="list-style-type: none">管理者ユーザーは、ユーザーを新規作成できます。	5.1.5

4. 一般ユーザー向けの機能

4.1. カスタマーポータル の URL

- PrismaCloud サービス : <https://nttcomsac.service-now.com/cs>

4.2. ログイン

- (1) カスタマーポータル の URL にアクセス
- (2) ユーザーID とパスワードでログイン



ご注意ください

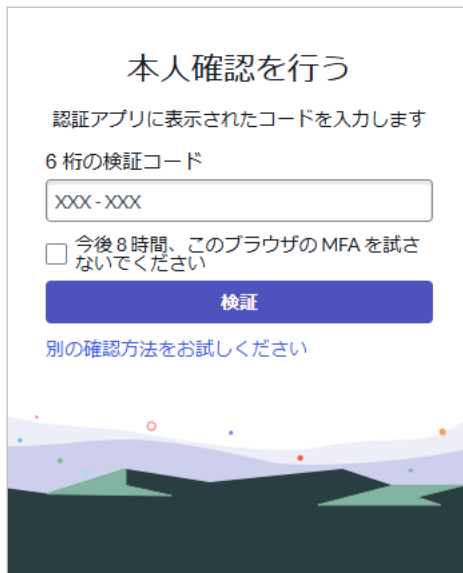
パスワードを 5 回連続して間違えるとユーザーID がロックされ、20 分間ログインできなくなります。
ロックは 20 分後に自動的に解除されます。

- (3) 検証コードの取得方法を選択してください。



(4) 選択した検証コードの取得方法に応じて、コードの入力を行ってください。

- 「認証アプリから検証コードを取得」を選択した場合
 オーセンティケータ アプリに表示されたコードを入力してください。
 ※事前に「**4.13.3. 多要素認証のセットアップ**」が必要になります。



本人確認を行う

認証アプリに表示されたコードを入力します

6桁の検証コード

XXX-XXX

今後8時間、このブラウザのMFAを試さないでください

検証

別の確認方法をお試しください

- 「以下に送信された検証コードを取得」を選択した場合
 ログインするユーザーのメールアドレスに届いた検証コードを入力してください。
 ※メールアドレスによる多要素認証をご利用の場合は、事前のセットアップは不要です。



① 6桁の検証コードがemail addressに送信されました。このコードは、今から5分間有効です。

本人確認を行う

メールに送信されたコードを入力します
 saXXXX@test.com

6桁の検証コード

XXX-XXX

コードを再送信 28秒以内

検証

別の確認方法をお試しください

4.3. ログアウト

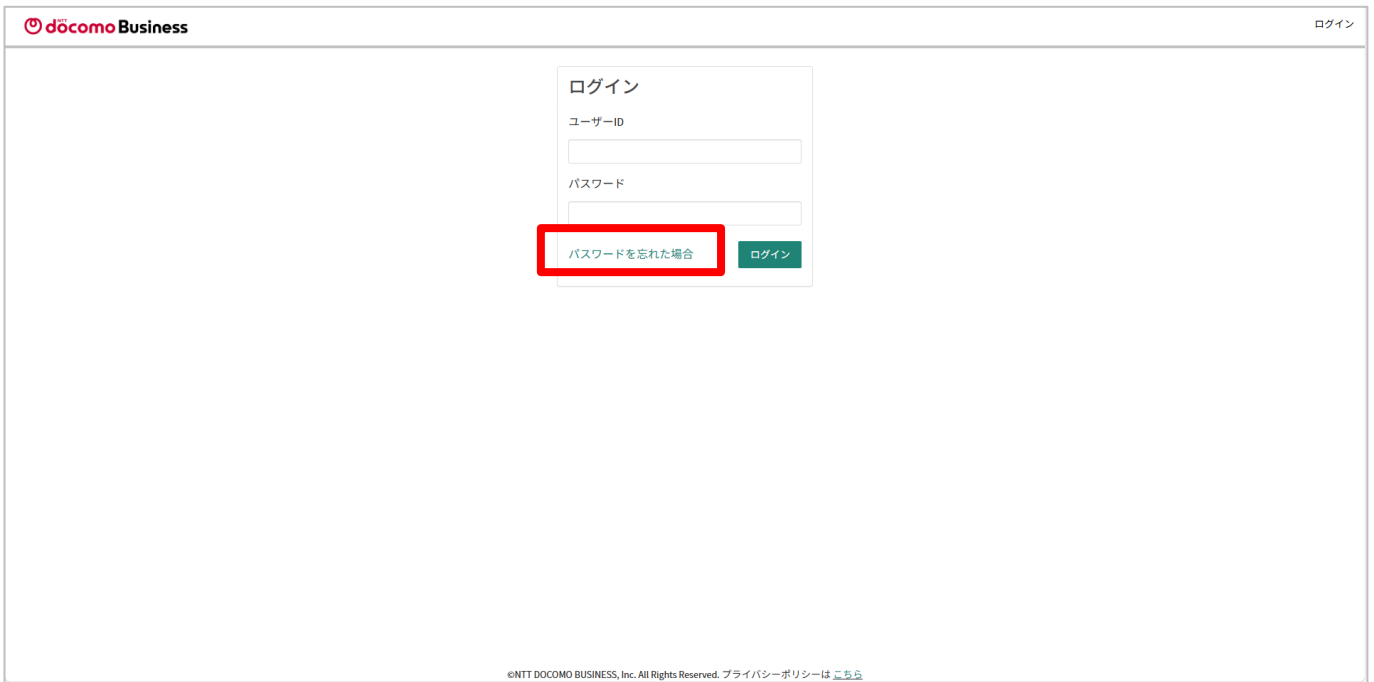
(1) ユーザー（アイコン・User Name） - [ログアウト] をクリック



ログイン画面に戻ります。

4.4. 初回ログインおよびパスワードを忘れたときは

(1) ログイン画面で [パスワードを忘れた場合] をクリック



(2) ユーザーID を入力して [次へ] をクリック



ユーザーID を忘れたときは、お客さまの管理者ユーザーに確認してください。

- (3) カスタマーポータルに登録されているメールアドレスを入力し、[次へ]をクリックすると、**nttcomsac@service-now.com** からパスワード リセットのための URL がメール送信されます。

登録されているメールアドレスは、お客さまの管理者ユーザーに確認してください。

ご注意ください

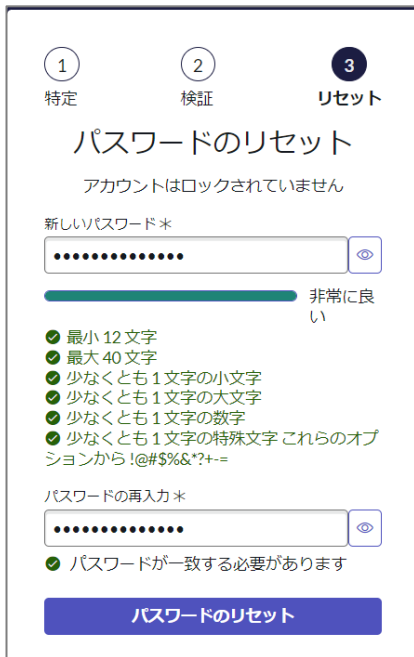
登録情報と一致しないメールアドレスを入力すると Verification 失敗と見做されます。5 回連続で失敗するとその時点から 20 分間リセットできない状態になりますので、お客さま管理者に登録情報を確認のうえ、20 分経過後に再度 Reset Password をお試しください。

- (4) [完了] をクリック

(5) 入力したメールアドレス宛に **nttcomsac@service-now.com** からパスワード リセットのためのメールが送信されます。リセット用の URL にアクセスし、パスワードを設定してください。

ご注意ください

同じ文字のみの連続や辞書に含まれている単語のみなどセキュリティ的に弱いパスワードは設定しないでください。パスワードは 大文字小文字数字記号 (!@#\$%&*?+ -=) の 12 文字以上 40 文字以下が利用可能です。



ご注意ください

パスワードリセットを要求し、届いたメール内容に沿ってパスワードリセットを実施したタイミングから 24 時間はパスワードリセットをご利用できなくなります。

4.5. ホーム

カスタマーポータル にログインするとホーム画面が表示されます。



Announcements は「[4.12. お知らせ](#)」を参照してください。

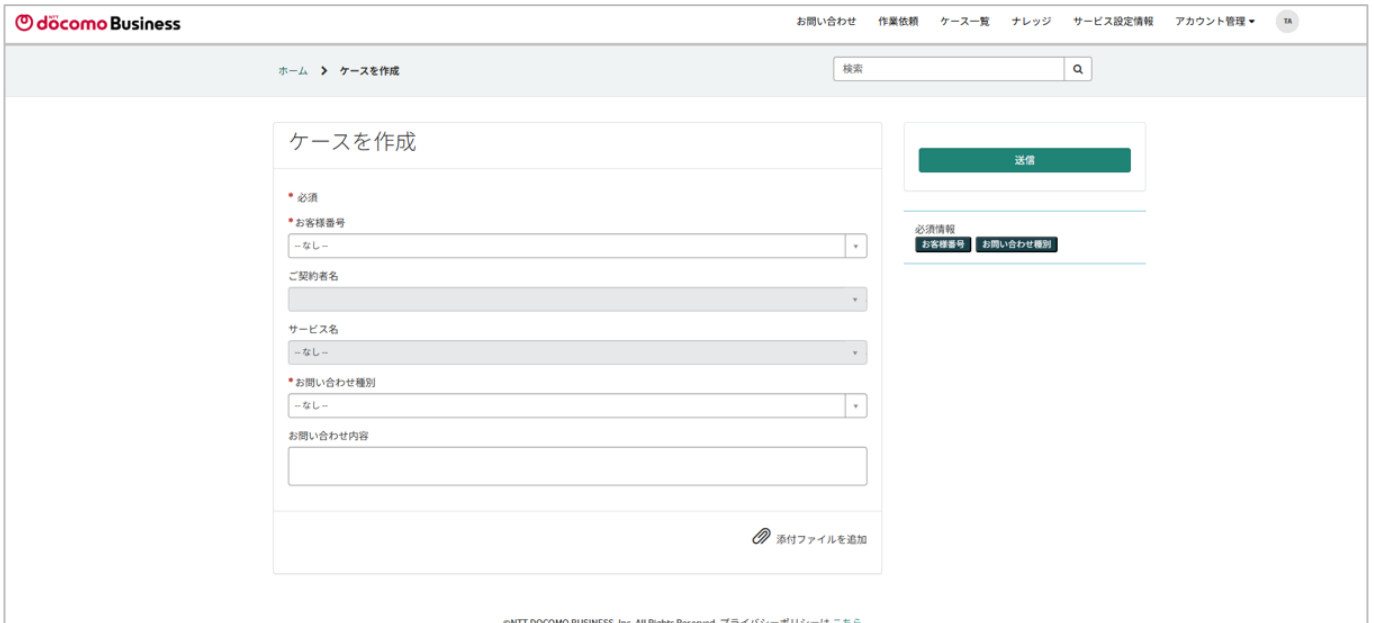
4.6. お問い合わせ

4.6.1. お問い合わせを作成

(1) 新規お問い合わせを作成するには、[お問い合わせ]をクリックしてください。



(2) [送信]をクリックすることで、新規お問い合わせを作成します。



4.7. 作業依頼

サービスに対して各種作業依頼ができます。

4.7.1. 作業依頼の作成

[作業依頼]をクリックで、作業依頼一覧画面が表示されます。



作業依頼一覧画面で依頼したい作業を選択してください。



[送信]をクリックで、作業依頼をします。

作業依頼が送信されるとメッセージが表示されます。[×]をクリックすると消えます。

作業依頼しますと **nttcomsac@service-now.com** からメールで作業依頼の内容を通知いたします。
 お客さまの作業依頼内容を、セキュリティアドバイザリーセンターが確認し、受理・不受理をします。
 受理の後、ケース起票されます。
 不受理の場合、ケース起票はありません。
 受理・不受理されますとメールで通知いたします。

送信前に「添付ファイルを追加」をクリックで、ファイルを選択することでファイルを添付できます。

ご注意ください

添付ファイルの容量は、2GB となります。

4.8. ケース一覧

ケースを見るには、[ケース一覧]をクリックしてください。



[アクションが必要][月次レポート]で、ケースの表示を絞り込むことができます。



ケースの絞り条件について、

- **アクションが必要** : ステータスが解決済み(クローズ待ち)、もしくはお客様確認待ち
- **月次レポート** : 月次レポート送付

項目名をクリックすることでソートできます。

サービス名	お客様担当者名	更新日時 ▲
		2021-12-17 11:46:33

フィルタをクリックすると任意の検索ができます。検索条件に「キーワード」項目を使用すると、セキュリティアドバイザーセンターとのコメントに対しても検索を行うことができます。

☰ ケース

🔍
すべて

フィルターをロード
フィルターを保存
ソートを追加
すべてを消去
実行
✕

以下の条件をすべて満たす必要があります

キーワード
▼
次の条件に一致
▼

⊖
または
AND

ケース番号	状況	カテゴリ	件名	お客様番号	ご契約者名	サービス名	お客様担当者名	更新日時 ▼
CS0030377	新規	製品仕様について	お問い合わせ	P910000001	A会社	WideAngle プロフェッショナルサービスマネージドCSPM	A会社 顧客	2024-10-11 13:57:46
CS0030393	新規	その他	お問い合わせ	P910000001	A会社	WideAngle プロフェッショナルサービスマネージドCSPM		2024-10-10 11:09:51
CS0030390	新規	正常性確認依頼(利用開始時)	お問い合わせ	P910000001	A会社	WideAngle プロフェッショナルサービスマネージドCSPM		2024-10-10 11:05:46
CS0030376	新規	サービスについて	お問い合わせ	P910000001	A会社	WideAngle プロフェッショナルサービスマネージドCSPM	A会社 顧客管理者	2024-10-10 10:00:07

それぞれのケースをクリックすると「ケースの内容」を確認できます。

ご注意ください

検索条件に「キーワード」項目を使用して検索し、他サービスのケース等もキーワードの条件に該当した場合、検索結果で以下のように「セキュリティ上の制約により ○○ 行が削除されました」と表示され、ログインユーザーに紐づくお客様番号のケースのみ表示されます。

☰ ケース

🔍
すべて>キーワード=テスト

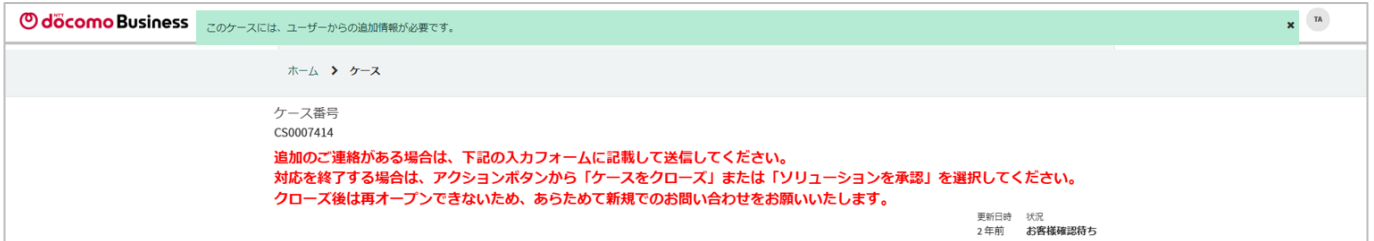
ケース番号	状況	カテゴリ	件名	お客様番号	ご契約者名	サービス名	お客様担当者名	更新日時 ▼
CS0030377	新規	製品仕様について	お問い合わせ	P910000001	A会社	WideAngle プロフェッショナルサービスマネージドCSPM	A会社 顧客	2024-10-11 13:57:46
CS0030393	新規	その他	お問い合わせ	P910000001	A会社	WideAngle プロフェッショナルサービスマネージドCSPM		2024-10-10 11:09:51
CS0030390	新規	正常性確認依頼(利用開始時)	お問い合わせ	P910000001	A会社	WideAngle プロフェッショナルサービスマネージドCSPM		2024-10-10 11:05:46
CS0030376	新規	サービスについて	お問い合わせ	P910000001	A会社	WideAngle プロフェッショナルサービスマネージドCSPM	A会社 顧客管理者	2024-10-10 10:00:07

セキュリティ上の制約により 16 行が削除されました

<
>
1~4 件目 / 4 件

4.8.1. ケースの内容

項目「状況」に応じてメッセージが表示されることがあります。[×]をクリックすると消えます。

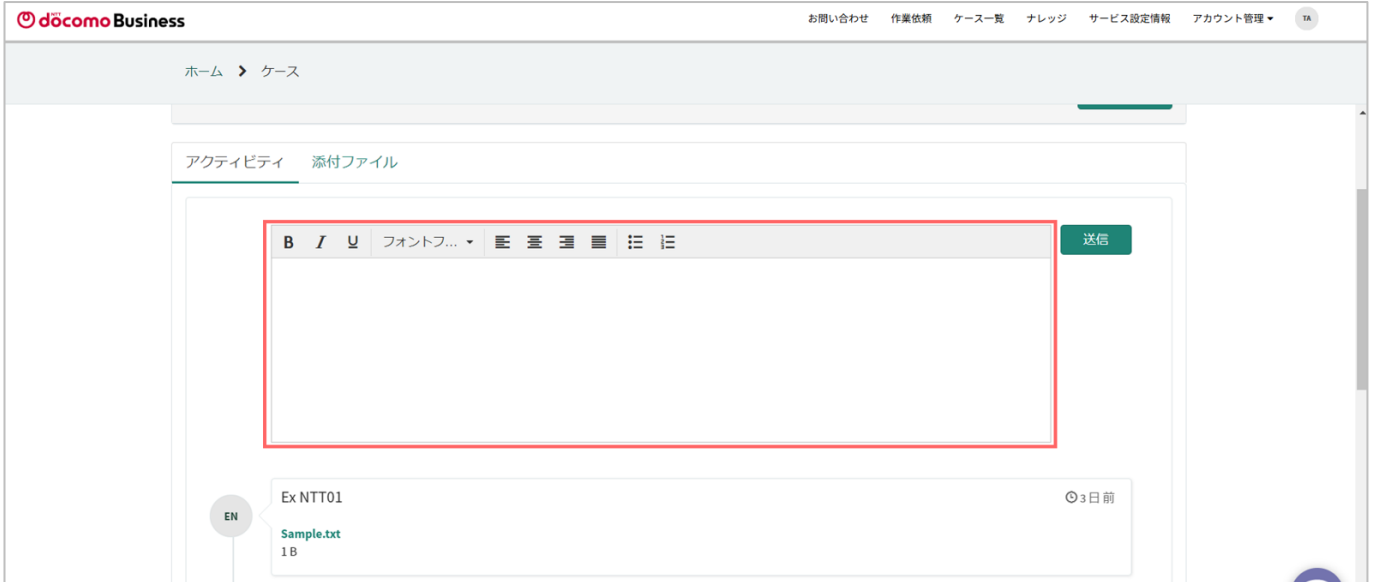


レポートやファイルは、[添付ファイル]で確認できます。
 ファイル名をクリックすることで、ダウンロードできます。



4.8.2. ケースについてのお問い合わせ

ケースについてのお客さまからの追加お問い合わせは、対象ケースのアクティビティで入力後、[送信]をクリックしてください。



4.8.3. ケースの状況

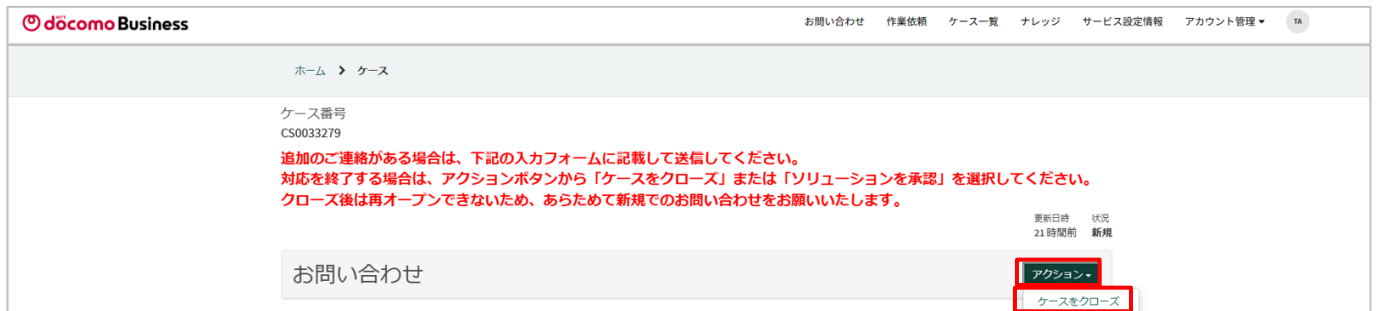
ケースの状態は、次のいずれかで遷移します。

- **新規**：新規のお問い合わせ・作業依頼が作成された状態
- **NTT 作業中**：セキュリティアドバイザリーセンターが作業を受け付けした状態
- **お客様確認待ち**：セキュリティアドバイザリーセンターからのコメント・作業内容に対して、お客さまへの回答依頼状態
- **解決済み（クローズ待ち）**：セキュリティアドバイザリーセンターが作業完了状態かつ、お客さまへの確認待ち状態
- **クローズ**：お客さまが作業内容を承認（クローズ）した状態

ケース								
ケース番号	状況	カテゴリ	件名	お客様番号	ご契約者名	サービス名	お客様担当者名	更新日時
CS0021513	NTT作業中	作業依頼	5. CSPM コンプライアンスレポート作成	N200000001	csアカウント01	WideAngle プロフェッショナルサービス マネージド CSPM	EXEO 顧客CS	2024-12-02 12:01:48
CS0021223	お客様確認待ち	作業依頼	1. CSPM 検知ポリシー変更	N200000001	csアカウント01	WideAngle プロフェッショナルサービス マネージド CSPM	EXEO 顧客CS	2024-12-02 11:56:45
CS0033270	新規	サービスについて	お問い合わせ	N200000001	csアカウント01	WideAngle プロフェッショナルサービス マネージド CSPM	Ex Sample01	2024-12-02 11:07:20
CS0024184	クローズ済み	作業依頼	1. CSPM 検知ポリシー変更	N200000001	csアカウント01	WideAngle プロフェッショナルサービス マネージド CSPM	EXEO 顧客CS	2024-03-04 12:01:20

ケースのクローズ

クローズするときは「アクション」から、「ケースをクローズ」をクリックしてください。

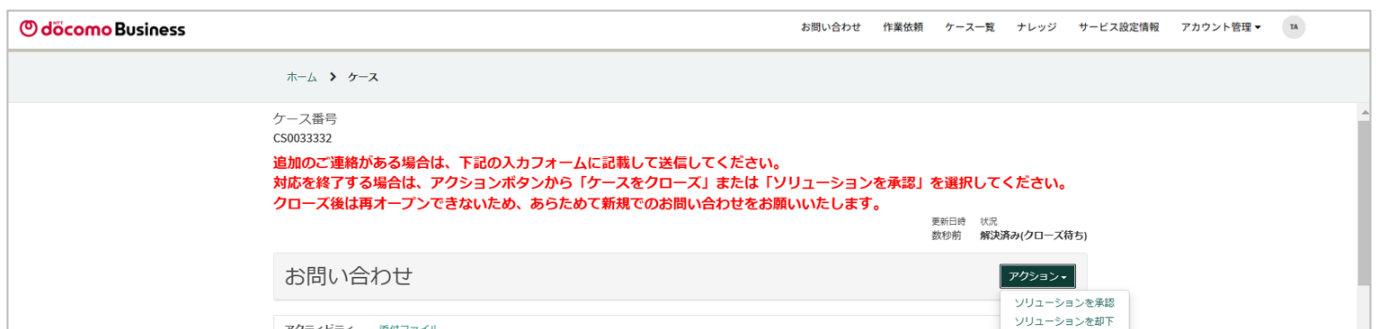


警告画面が表示されます。クローズするときは「ケースをクローズ」をクリックしてください。



解決済み（クローズ待ち）のケースについては、「ケースをクローズ」が表示されません。

- **ソリューションを承認**：ステータスがクローズに変わります。警告画面は表示されません。
- **ソリューションを却下**：ステータスが NTT 作業中に変わります。



クローズしたケースは再オープンできないため、あらかじめ新規でお問い合わせをお願いします。

4.8.4. ケースのカテゴリ

ケースのカテゴリは次のいずれかとなります。

サービスについて、製品仕様について、アラートについて、故障について、月次レポートについて、その他、作業依頼、月次レポート送付、アラーム、正常性確認依頼(利用開始時)、ご利用クレジット数超過

4.9. ナレッジの確認

(1) [ナレッジ]をクリック。



(2) [お客様向けドキュメント]をクリック



(3) フィルタのカテゴリをクリックするとナレッジの表示を絞り込むことができます。

ホーム > ナレッジ > ナレッジ検索

検索 (最小3文字)

▼ フィルター

言語 English 日本語

結果の絞り込み

ナレッジベース

お客様向けドキュメント (マネージドCSPM)

カテゴリ

1. サービス仕様書
2. カスタマーポータルご利用ガイド
3. Prisma Cloudご利用ガイド
4. クラウドアカウント情報記入シート

作成者

10 結果 ソート基準 | ビュー | 最新 | アルファベット

適用済みフィルター お客様向けドキュメント (マネージドCSPM) × すべて消去

よくあるご質問
お客様向けドキュメント (マネージドCSPM) | 2.カスタマーポータルご利用ガイド
GG_MSS-SAC-OP_EXE0001 • 31 ビュー • 3 日前

申請書
お客様向けドキュメント (マネージドCSPM)
Riku Konno • 16 ビュー • 12 日前

クラウドアカウント情報記入
お客様向けドキュメント (マネージドCSPM) | 4.クラウドアカウント情報記入シート
クラウドアカウント情報記入
GG_MSS-SAC-OP_EXE0002 • 15 ビュー • たった今

ナレッジ20221121-2
お客様向けドキュメント (マネージドCSPM)
ナレッジ記事本文20221121-2

©NTT Communications Corporation All Rights Reserved. [プライバシーポリシーはこちら](#)

(4) 掲載されたナレッジが表示されます。

ホーム > ナレッジ > ナレッジ検索

SOAR

▼ フィルター

言語 English 日本語

結果の絞り込み

ナレッジベース

21 結果: "SOAR" ソート基準 | 関連性 | ビュー | 最新 | アルファベット

すべての結果を表示しています

お知らせCSPM_20240214_1
お知らせ (マネージドSOAR)
お知らせSOAR_20240214_1 記事本文
GG_MSS-SAC-OP_EXE0003 • 3 ビュー • 2 年前

(5) お客様向けドキュメントはナレッジ名をクリックする事で、ダウンロードすることができます。

The screenshot shows the docomo Business portal interface. At the top right, there is a 'ダウンロード' (Download) button. Below it, a search result for 'テスト_ドキュメント更新.pdf' is highlighted with a red box. The search results list includes:

- 【テスト用】マネージドCSPM_Prisma Cloudご利用ガイド_WideAnglePS_2.00.pdf 2回目更新 (Toyomi Yoshida, 23ビュー, 2年前)
- 9月パッチ動作確認0002 (16ビュー, 2年前)
- SAC_TESTご利用ガイド (Shuhei Arita, 12ビュー, 2年前)
- テスト_ドキュメント更新** (Toyomi Yoshida, 3ビュー, 3年前)
- バンクーバーアップグレード動作確認CSPM

4.10. サービス設定情報の確認

「サービス設定情報」では、申込書にご記載いただいたお客様情報、ご契約プランなどのサービス利用情報がご確認いただけます。

(1) [サービス設定情報]をクリック



(2) 申込書にご記載いただいた[ご契約者名]をクリック



(3) お客様サービス利用情報が表示されます。

N200000001

お客様サービス利用情報

※お客様サービス利用情報の内容変更には申込書によるお申込みが必要となりますので、営業担当者へご連絡をお願いいたします。

お客様情報

*お客様番号

ご契約者名

サービス名

ご契約開始日

次回契約更新日

サービス利用情報

種別

ご契約プラン

4.11. アカウント管理

4.11.1. ログイン履歴

アカウント管理の[ログイン履歴]クリックで、ポータルにログインした情報について確認できます。

NTT docomo Business

お問い合わせ 作業依頼 ケース一覧 ナレッジ サービス設定情報 アカウント管理

連絡先を作成
連絡先一覧
ログイン履歴
ポイント管理

ナレッジとお知らせの連携検証16	
ナレッジとお知らせの連携検証9	
ナレッジとお知らせの連携検証9	
Vancouverアップグレード動作確認	▼
お知らせ20221121-2	▼
test1	▼
serv1002	
17-2	
comp	

お問い合わせ
お問い合わせが行えます。
 作業依頼
作業依頼を参照し、必要なアイテムやサービスを見つけてください。
 ケース一覧
ケース一覧を表示します。
 ナレッジ
記事を参照および検索が可能です。
 サービス設定情報
サービス設定情報一覧を表示します。
 アカウント管理
アカウント管理メニューを表示します。

各サービスのカスタマーポータルへのリンク

- > WideAngle プロフェッショナルサービス マネージドCSPM
- > WideAngle プロフェッショナルサービス あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス
- > WideAngle プロフェッショナルサービス マネージドSOAR

©NTT Communications Corporation All Rights Reserved. プライバシーポリシーはこちら

「≡」をクリックし、エクスポート形式を選択することでログイン情報をエクスポートできます。

NTT docomo Business

お問い合わせ 作業依頼 ケース一覧 ナレッジ サービス設定情報 アカウント管理

ホーム > ログイン履歴

≡ イベント

エクスポート形式: PDF	名前	ユーザーID
エクスポート形式: Excel	dashboard.view	N40000001@test.com.so
エクスポート形式: CSV	report.view.homepage	N40000001@test2.com.so
2024-11-13 11:01:15	report.view	N40000001@test2.com.so
2024-11-12 16:50:22	metric.update	N40000001@test2.com.so
2024-11-26 13:54:45	user.view	N40000001@test.com.so
2024-11-27 11:59:08		

1~5 件目 / 1317 件

©NTT Communications Corporation All Rights Reserved. プライバシーポリシーはこちら

4.11.2. 運用ポイントの確認

作業依頼に必要なポイントの消化数、残数を確認できます。

※お客様のご契約内容によっては、表示されないことがあります。

ヘッダー又はメニューのアカウント管理 > ポイント管理を選択。

Account Management menu items:

- 連絡先を作成
- 連絡先一覧
- ログイン履歴
- ポイント管理**

Main menu items:

- お問い合わせ
- 作業依頼
- ケース一覧
- ナレッジ
- サービス設定情報
- アカウント管理**

Home > ポイント管理

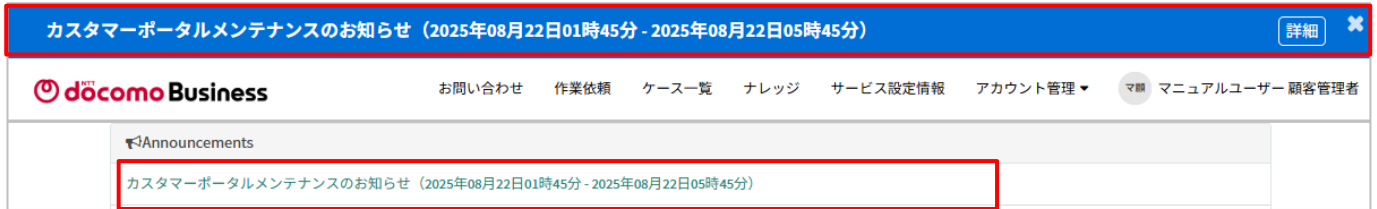
ポイント管理						
お客様番号	開始日	終了日	作業依頼契約ポイント合計	消化数	残数	
N40000001	2024-11-01	2024-11-30	50	19	31	

Navigation: < > 1~1件目/1件

©NTT Communications Corporation All Rights Reserved. プライバシーポリシーはこちら

4.12. お知らせ

(1) ホーム画面の上部バナーと [Announcements] にお知らせのタイトルが表示されます。

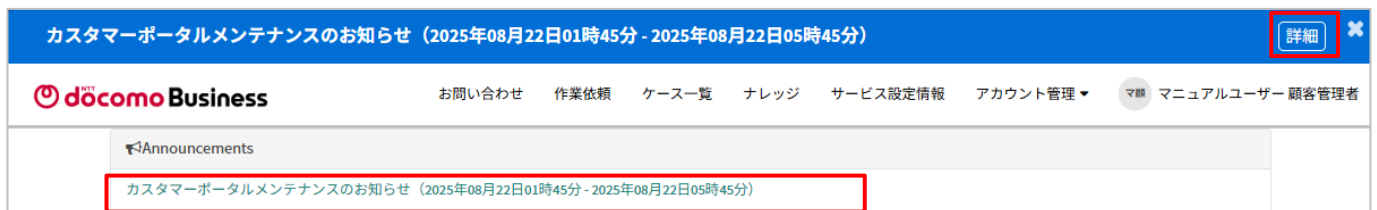


※注意※

バナー内の[X]ボタンをクリックする事で、バナーを削除することができますが一度削除したバナーは再度表示される事はありません。(バナーを削除しても Announcements は削除されません。)



(2) バナー内に表示されている[詳細]ボタン、または、[Announcements] のタイトルをクリックする事で、ナレッジのページへ遷移し詳細を確認する事ができます。



KB0010932

カスタマーポータルメンテナンスのお知らせ (2025年08月22日01時45分 - 2025年08月22日05時45分)

作成者: Toyomi Yoshida • 12分前 • 閲覧数: 2

平素よりNTTコミュニケーションズの「WideAngle プロフェッショナルサービス」をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

カスタマーポータルに対するメンテナンス作業を実施いたしますため、お知らせいたします。

- ・ 予定日時
2025年08月22日01時45分 - 2025年08月22日05時45分
- ・ 影響範囲
サービス共通
- ・ ServiceNowのメンテナンスにより、上記の予定日時において、カスタマーポータルへのログインができない、または一部機能（お問い合わせやナレッジの確認等）をご利用いただけない時間帯がございます。

上記影響に加えて、以下サービスごとの影響の詳細でございます。ご利用しているサービスについてご確認ください。

あんしんモバイルセキュリティ for ビジネスをご利用のお客さま

- ・ CrowdStrike Falconで検知されたアラートのケース起票が行われない場合がございます。
- ・ メールによるアラート通知が行われない場合がございます。

メンテナンス完了までの間、アラートにつきましてはFalconコンソールでご確認いただけますよう、お願い申し上げます。

マネージドSOARをご利用のお客さま

- ・ Microsoft Sentinelで検知されたインシデントのケース起票およびケース更新が行われない場合がございます。
- ・ メールによるアラート通知が行われない場合がございます。

メンテナンス完了までの間、インシデントの状況につきましては、Microsoft Sentinelやご利用のセキュリティ製品（Microsoft Defender for Endpointなど）のコンソールでご確認いただけますよう、お願い申し上げます。

4.13. ユーザー設定

4.13.1. ユーザープロフィール

(1) ユーザー（アイコン・User Name） - [プロフィール] をクリック



ユーザーのプロフィールが表示されます。この画面では現在の設定の確認や変更ができます。



4.13.2. メールアドレスの変更

- (1) 「ユーザー プロファイル」の メール欄の、現在のメールアドレスをクリック
- (2) 新しいメールアドレスを入力し、[保存] をクリック



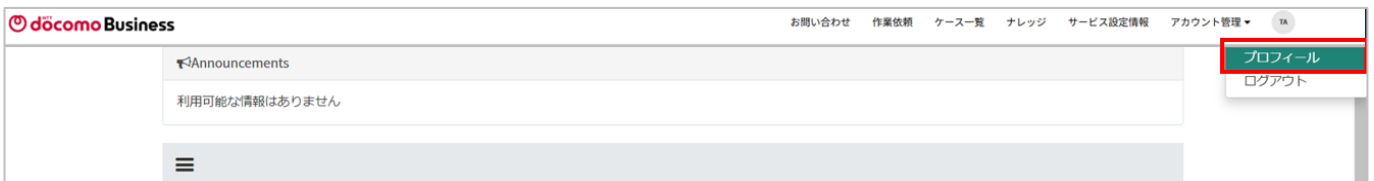
4.13.3. 多要素認証のセットアップ

モバイルデバイスでのタイムベース ワンタイム パスワード (TOTP) を有効にすることができます。

※「**5.1.5. ユーザーの作成**」で「マルチファクター認証を有効にする」のチェックを入れて作成されたユーザーが、メールでの認証方式のみをご利用される場合、設定不要です。

(ログイン時に多要素認証が要求されなかった場合、多要素認証をご利用いただくために本手順の設定が必要です)

- (1) 「プロフィール」をクリック



- (2) 「ユーザー プロファイル」の「マルチファクター認証を構成します。」をクリック



(3) 「認証アプリを構成」をクリック



(4) 表示される画面の案内に応じてセットアップしてください。



- ① お客さまのモバイルデバイスで、Time Based One-Time Password (TOTP) をサポートするオーセンティケータ アプリをダウンロードします。¹
- ② ①でダウンロードしたアプリを開き、お客さまの画面に表示された QR コードをスキャンして、お客さまのモバイルデバイスをペアリングしてください。
- ③ オーセンティケータ アプリで生成されたコードを [6桁のコード] に入力し、[デバイスのペアリング] をクリックしてください。



¹ 代表的なオーセンティケータ アプリは、Google や Microsoft の Authenticator アプリです。

4.13.4. パスワードの変更

(1) 「ユーザー プロファイル」の「パスワードの変更」をクリック



(2) 変更前のパスワード（現在のパスワード）を入力し、変更後のパスワード（新しいパスワードとパスワードの確認）を入力して、「変更」をクリック

パスワードの変更

*現在のパスワード

*新しいパスワード

*パスワードの確認

キャンセル 変更

ご注意ください

同じ文字のみの連続や辞書に含まれている単語のみなどセキュリティ的に弱いパスワードは設定しないでください。

パスワードは 大文字小文字数字記号 (!@#\$%&*?+)=) の 12 文字以上 40 文字以下が利用可能です。

弱いパスワード (例えば同じ文字のみを 12 文字連続で入力など。) をパスワードに設定しようとする、次のメッセージが表示され「変更」がクリックできず、設定できません。

パスワードの変更

*現在のパスワード

*新しいパスワード

パスワードには次のものを含める必要があります:

- 最小 12 文字
- 最大 40 文字
- 少なくとも 1 文字の小文字
- 少なくとも 1 文字の大文字
- 少なくとも 1 文字の数字
- 少なくとも 1 文字の特殊文字 これらのオプションから !@#\$%&*?+)=

*パスワードの確認

パスワードは一致する必要があります。

キャンセル 変更

4.13.5. 表示言語を英語に

- (1) 「ユーザー プロファイル」の「言語」を English にし、
 「変更を確認するには更新します」をクリック



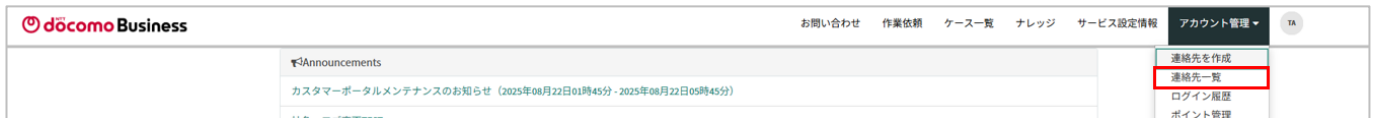
5. 管理者ユーザー向けの機能

5.1. ユーザーの管理

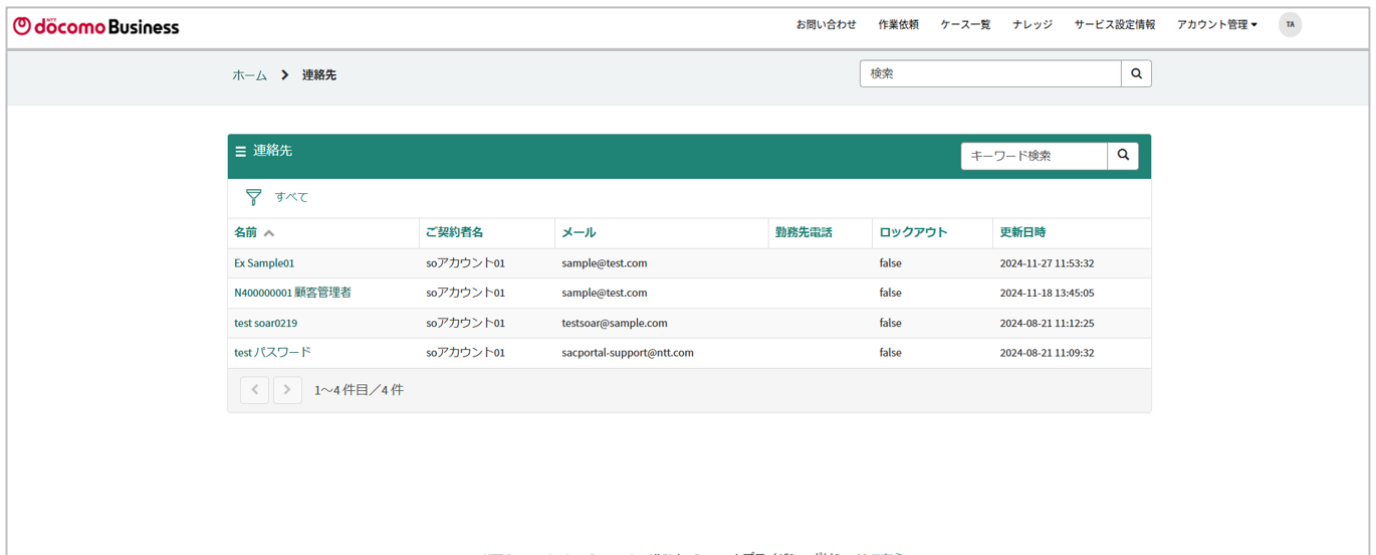
管理者ユーザーは、お客さまのカスタマーポータルを利用する他のユーザーの情報を管理できます。

5.1.1. ユーザーの一覧

[アカウント管理]の「連絡先一覧」をクリック



確認したいユーザーをクリック



5.1.2. ユーザーIDの変更

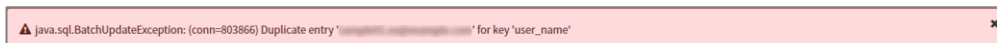
ユーザーID は管理者ユーザーにしか変更できません。

ユーザーID を変更する手順です。

- (1) [連絡先一覧]から変更したいユーザーをクリック
- (2) [ユーザーID]を編集して[保存]をクリック

The screenshot shows the user profile editing interface. The 'ユーザーID' field contains a masked email address and is highlighted with a red box. The '保存 (Ctrl+s)' button is located at the bottom right of the form and is also highlighted with a red box. Other fields include '役職', '勤務先 電話', '言語', '携帯', 'タイムゾーン', and a checkbox for 'マルチファクター認証 (MFA) を有効化'.

エラーなどのメッセージが消えないときは×ボタンで消すことができます。



ご注意ください

ユーザーID はカスタマーポータル全体で重複できません。他のお客さまも含め、すでに使用されているユーザーID を設定しようとするとうエラーが表示されます。

ユーザーID は、メールアドレスの末尾に「.cs」を付加したもの（例：taro@ntt.com.cs）を推奨しています*。

*メールアドレスが 38 文字以上の場合、38 文字以降を削除して末尾に「.cs」を付加したものを推奨しています。

（カスタマーポータルのユーザーID の仕様上、最大文字数が 40 文字であるため）

5.1.3. ユーザーの無効化と有効化

管理者ユーザーは、カスタマーポータルを利用するユーザーのログインを、無効化・有効化することができます。

パスワードを 5 回連続して間違えてロックされてしまったユーザーを手動で解除する場合も、この手順の(3)でロック解除できます（手動で解除しなくても 20 分待てば自動的に解除されユーザーが自分で再度パスワードを試すことができます）。

- (1) 「連絡先一覧」で変更したいユーザーの行をクリック
- (2) ユーザーを無効化するには、[アクション] - [ログイン無効化]をクリック

The screenshot displays the user management interface in the docomo Business portal. At the top, there are navigation links: お問い合わせ, 作業依頼, ケース一覧, ナレッジ, サービス設定情報, アカウント管理. The main content area is titled 'ホーム > 連絡先'. It contains a search bar and a form for user details. The form includes fields for 役職 (Job Title), 勤務先 電話 (Work Phone), 言語 (Language) set to 'System (日本語)', 携帯 (Mobile) phone number, タイムゾーン (Time Zone) set to 'System (Asia/Tokyo)', and ユーザー ID (User ID). A checkbox for 'マルチファクター認証 (MFA) を有効化' (Enable Multi-Factor Authentication) is checked. A '保存 (Ctrl+s)' (Save) button is located at the bottom right of the form. Below the form is an 'アクション' (Action) section with a button labeled 'ログインを無効化' (Disable Login), which is highlighted with a red box. The footer contains the text '©NTT Communications Corporation All Rights Reserved. プライバシーポリシーはこちら' and a chat icon.

(3) ユーザーを有効化するには、[アクション] - [ログイン有効化]をクリック

5.1.4. その他ユーザー情報の変更

管理者ユーザーは、カスタマーポータルを利用するユーザーの情報を変更することができます。

- (1) 「連絡先一覧」で変更したいユーザーの行をクリック
- (2) 変更したい情報を編集して、[保存] をクリック

5.1.5. ユーザーの作成

管理者ユーザーは、カスタマーポータルを利用するユーザーの情報を変更することができます。

ご注意ください

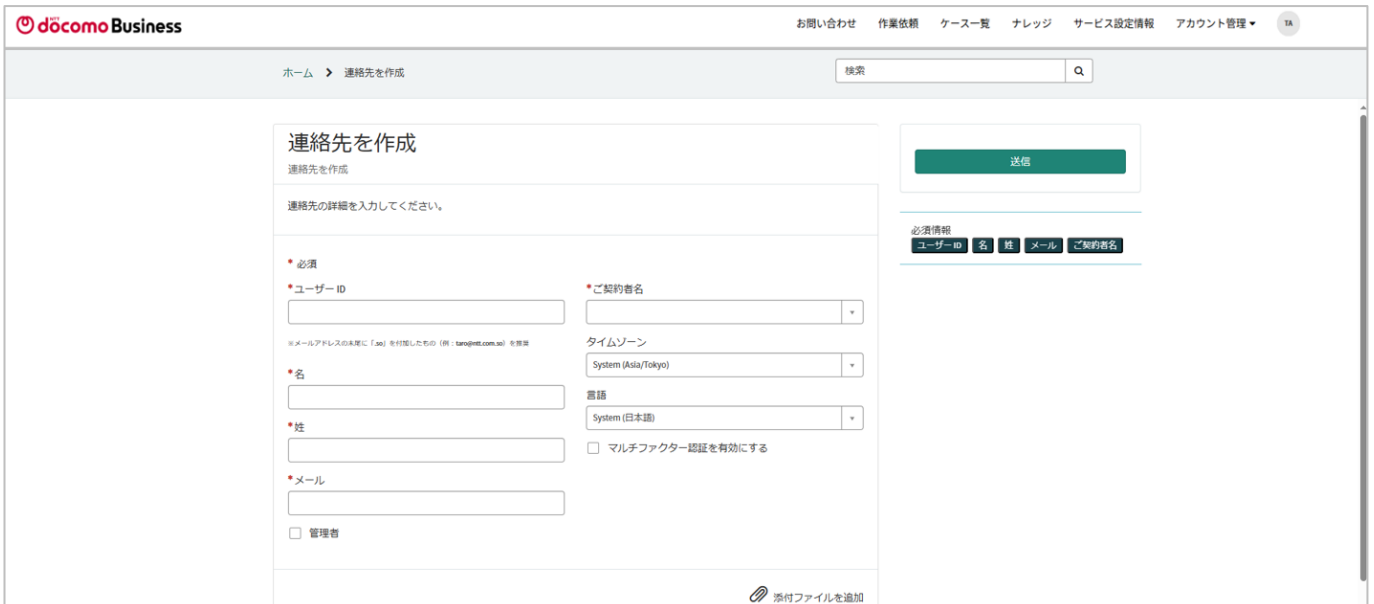
追加したユーザーは、お客さまでは削除できません。

不要になったら「[5.1.3. ユーザーの無効化と有効化](#)」をしてください。

(1) [アカウント管理]の「連絡先作成」をクリック



(2) 必要な項目を入力し、[送信]をクリック（*は必須項目です）



「管理者」をチェックすると、管理者ユーザーとしてユーザー管理が可能となります。

「マルチファクター認証を有効にする」をチェックすると、新規作成するユーザーの多要素認証が有効化され、ログイン時に多要素認証が適用されます。

「マルチファクター認証を有効にする」のチェックを入れずに作成されたユーザーについては、そのままでは多要素認証は動作しません。

「[4.13.3. 多要素認証のセットアップ](#)」手順を実施いただくことで、ログイン時に認証アプリによる多要素認証と、メールによる多要素認証のいずれかを選択してご利用いただけるようになります。

ご注意ください

ユーザーID はカスタマーポータル全体で重複できません。他のお客さまも含め、すでに使用されているユーザーID を設定しようとするとうエラーが表示されます。

ユーザーID は、メールアドレスの末尾に「.cs」を付加したもの（例：taro@ntt.com.cs）を推奨しています*。

*メールアドレスが 38 文字以上の場合は、38 文字以降を削除して末尾に「.cs」を付加したものを推奨しています。（カスタマーポータルのユーザーID の仕様上、最大文字数が 40 文字であるため）

ユーザーを無効化にしておきたいときは「[5.1.3. ユーザーの無効化と有効化](#)」を参照してください。

5.2. 初期ユーザーがはじめてログインするときは

初期ユーザーがログインするときの手順です。

開通後にお客さま管理者ユーザーが追加したユーザーについては、「**4.4. 初回ログインおよびパスワードを忘れたときは**」の手順をご案内ください。

- (1) 開通案内に記載されているユーザーIDを確認。
- (2) 「**カスタマーポータル**の **URL**」にアクセス
- (3) ログイン画面で「パスワードを忘れた場合」をクリック

- (4) 開通案内記載のユーザーIDを入力して[次へ]をクリック

(5) メール欄にはユーザーのメールアドレスを入力し、[次へ]をクリック

① 特定 ② 検証 ③ リセット

パーソナルデータ検証 - メールアドレス

メール*

次へ

(6) [完了] をクリック

パスワードのリセット手順が記載されたメール/SMSが送信されました

完了

(7) 入力したメールアドレス宛に **nttcomsac@service-now.com** からパスワード リセットのためのメールが送信されます。リセット用の URL にアクセスし、パスワードを設定してください。

ご注意ください

同じ文字のみの連続や辞書に含まれている単語のみなどセキュリティ的に弱いパスワードは設定しないでください。パスワードは 大文字小文字数字記号 (!@#\$\$%&*?+ -=) の 12 文字以上 40 文字以下が利用可能です。

① 特定
② 検証
③ リセット

パスワードのリセット

アカウントはロックされていません

新しいパスワード*

●●●●●●●●●●
👁

非常に良い

- ✔ 最小 12 文字
- ✔ 最大 40 文字
- ✔ 少なくとも 1 文字の小文字
- ✔ 少なくとも 1 文字の大文字
- ✔ 少なくとも 1 文字の数字
- ✔ 少なくとも 1 文字の特殊文字 これらのオプションから !@#\$\$%&*?+ -=

パスワードの再入力*

●●●●●●●●●●
👁

- ✔ パスワードが一致する必要があります

パスワードのリセット

改訂履歴

バージョン	主な変更	日付
1.00 版	初版発行	2022 年 9 月 30 日
1.01 版	「4.9. ナレッジの確認」(4)、(5) ナレッジの確認方法と、ファイルのダウンロード方法を変更 「4.12. お知らせ」(1)、(2) お知らせの確認方法の手順を変更、バナーは一度削除すると再表示出来ない旨注意書きを追記、お知らせの内容確認手順を削除（展開/縮小ボタンが表示されなくなったため）	2023 年 3 月 28 日
1.02 版	「4.6.1. お問い合わせを作成」(3) 「4.8.1. ケースの内容」「0. ケースのクローズ」"ソリューションを承認" に関する表記の追加に伴い、画面のキャプチャを差し替え	2023 年 7 月 25 日
1.03 版	「4.2. ログイン」(3) メールによる二要素認証廃止に伴い、ログイン画面のキャプチャを差し替え	2023 年 8 月 10 日
1.04 版	「4.7.1. 作業依頼の作成」 新規作業依頼の追加、既存作業依頼名の変更に伴い、作業依頼画面のキャプチャを差し替え	2023 年 8 月 21 日
1.05 版	「4.13.1. ユーザープロファイル」(1) Vancouver アップグレードに伴い、ユーザープロファイル画面のキャプチャを差し替え	2023 年 11 月 08 日
1.06 版	「4.8. ケース一覧」CSPM ケース連携廃止に伴い、ケース一覧画面のキャプチャを差し替え 「4.8.4. ケースのカテゴリ」 ケースカテゴリの修正 「4.9. ナレッジの確認」(3) ナレッジのフィルタについて追記	2023 年 11 月 20 日
1.07 版	「4.2. ログイン」(3) 「4.4. 初回ログインおよびパスワードを忘れたときは」(2)~(5) 「5.2. 初期ユーザーがはじめてログインするときは」(4)~(7) NextUI 導入に伴い、キャプチャを差し替え	2024 年 2 月 26 日
1.08 版	「4.10. サービス設定情報の確認」 概要と操作説明を追記 「4.13.3. 多要素認証のセットアップ」(2) 「4.13.5. 表示言語を英語に」(1) 多要素認証を推奨する文言の記載に伴い、キャプチャを差し替え	2024 年 7 月 08 日
1.09 版	「4.4. 初回ログインおよびパスワードを忘れたときは」(5) パスワードリセットについての注意書きを追記	2024 年 7 月 29 日

<p>1.10 版</p>	<p>「4.2. ログイン」(3) 検証コードを取得する方法を選択する手順を追加</p> <p>「4.2. ログイン」(4) 認証アプリまたはメールで検証コードを取得する手順に修正</p> <p>「4.8. ケース一覧」 検索条件にキーワードを使用した際の注意事項を追加</p>	<p>2024年11月29日</p>
<p>1.11 版</p>	<p>「4.6.1. お問い合わせを作成」(1) ホーム画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「4.6.1. お問い合わせを作成」(2) お問い合わせ作成画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「4.6.1. お問い合わせを作成」(3) ケース詳細画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「4.7.1. 作業依頼の作成」 ホーム画面のキャプチャを差し替え 作業依頼作成画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「4.8. ケース一覧」 ケース一覧画面のキャプチャを差し替え 「アクションが必要です」の文言を「アクションが必要」に変更 ケース一覧の検索フィルタ画面のキャプチャを差し替え 検索結果画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「4.8.1. ケースの内容」 ケース詳細画面のキャプチャを差し替え ケース詳細の添付ファイル画面のキャプチャを差し替え 「ステータス」の文言を「状況」に変更</p> <p>「4.8.3. ケースの状況」 ケース一覧画面のキャプチャを差し替え 「ステータス」の文言を「状況」に変更</p> <p>「4.8.4. ケースのクローズ」 ケース詳細画面のキャプチャを差し替え(ケースをクローズ) ケースクローズ選択画面のキャプチャを差し替え ケース詳細画面のキャプチャを差し替え(ソリューションを承認/却下)</p> <p>「4.9. ナレッジの確認」 ホーム画面のキャプチャを差し替え ナレッジ画面のキャプチャを差し替え</p>	<p>2024年1月09日</p>

<p>1.11 版</p>	<p>「4.10. サービス設定情報の確認」(1) ホーム画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「4.10. サービス設定情報の確認」(2) サービス設定情報画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「4.10. サービス設定情報の確認」(3) お客様サービス利用情報画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「4.11.1. ログイン履歴」 ホーム画面のキャプチャを差し替え ログイン履歴画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「4.11.2. 運用ポイントの確認」 ホーム画面のキャプチャを差し替え ポイント管理画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「4.13.3. 多要素認証のセットアップ」(2) ユーザープロフィール画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「4.13.5. 表示言語を英語に」 ユーザープロフィール画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「5.1.1. ユーザーの一覧」 連絡先画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「5.1.5. ユーザーの作成」(2) 連絡先を作成画面のキャプチャを差し替え</p>	<p>2024 年 1 月 09 日</p>
<p>1.12 版</p>	<p>「4.7. 作業依頼」 説明文の一部を削除</p> <p>「4.13.3. 多要素認証のセットアップ」 メールでの認証方式について文章追記</p> <p>「5.1.5. ユーザーの作成」 多要素認証について文章追記</p>	<p>2025 年 2 月 26 日</p>
<p>1.13 版</p>	<p>当社社名変更(NTT コミュニケーションズ⇒NTT ドコモビジネス)等に伴い表紙、ファイル名、ヘッダ・フッタ情報、カスタマーポータル画面 UI の画像等の修正・差し替えを実施</p>	<p>2025 年 8 月 25 日</p>