

# 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

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| <b>1. はじめに .....</b>             | <b>2</b>  |
| 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         |
| <b>2. ご利用要件 .....</b>            | <b>3</b>  |
| 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         |
| <b>3. カスタマーポータル でできること .....</b> | <b>6</b>  |
| 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         |
| <b>4. 一般ユーザー向けの機能 .....</b>      | <b>8</b>  |
| 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 .....               | 28        |
| 4.10. サービス設定情報の確認 .....          | 32        |
| 4.11. アカウント管理 .....              | 34        |
| 4.12. お知らせ .....                 | 36        |
| 4.13. ユーザー設定 .....               | 37        |
| <b>5. 管理者ユーザー向けの機能 .....</b>     | <b>42</b> |
| 5.1. ユーザーの管理 .....               | 42        |
| 5.2. 初期ユーザーがはじめてログインするときは .....  | 48        |
| <b>改訂履歴 .....</b>                | <b>51</b> |

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。

ユーザーがロック・無効化されたときは、ログインできなくなるだけでなく、カスタマーポータルから送信されるメール通知の宛先から除外されます。

### 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



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 でできること

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"> <li>カスタマーポータル にログインします。</li> </ul>                             | 4.2              |
| ログアウト       | <ul style="list-style-type: none"> <li>カスタマーポータル からログアウトします。</li> </ul>                           | 4.3              |
| パスワード リセット  | <ul style="list-style-type: none"> <li>パスワードを忘れてしまったときにリセットできます。</li> </ul>                       | 4.4              |
| お問い合わせ      | <ul style="list-style-type: none"> <li>各種サービスについてお問い合わせできます。</li> </ul>                           | 4.6              |
| 作業依頼        | <ul style="list-style-type: none"> <li>各種サービスについて作業依頼できます。</li> </ul>                             | 4.7              |
| ケース一覧       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ケースの内容を確認できます。</li> </ul>                                  | 4.8              |
| ナレッジ        | <ul style="list-style-type: none"> <li>サービスについて事例・ノウハウが確認できます。</li> </ul>                         | 4.9              |
| サービス設定情報    | <ul style="list-style-type: none"> <li>契約の内容を確認できます。</li> </ul>                                   | 4.10             |
| ログイン履歴      | <ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザーのログイン情報を確認できます。</li> <li>ログイン情報をダウンロードできます。</li> </ul> | 4.11.1           |
| ポイント管理      | <ul style="list-style-type: none"> <li>ポイント残数を確認できます。</li> </ul>                                  |                  |
| お知らせ        | <ul style="list-style-type: none"> <li>ホーム画面にメンテナンス情報などを表示します。</li> </ul>                         | 4.12             |
| ユーザー情報の変更   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザー名（表示名）、メールアドレスなどを変更できます。</li> </ul>                    | 4.13.1<br>4.13.2 |
| 多要素認証セットアップ | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>   | 4.13.3           |
| パスワード変更     | <ul style="list-style-type: none"> <li>ログイン時のパスワードを変更できます。</li> </ul>                             | 4.13.4           |
| 表示言語を英語に    | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示言語を英語に変更できます。</li> </ul>                                 | 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"><li>管理者ユーザーは他のユーザー情報を変更できます。</li></ul> | 5.1.2<br>5.1.4 |
| ユーザーの無効化 | <ul style="list-style-type: none"><li>管理者ユーザーは他のユーザーを無効にできます。</li></ul>  | 5.1.3          |
| ユーザーの追加  | <ul style="list-style-type: none"><li>管理者ユーザーは、ユーザーを新規作成できます。</li></ul>  | 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。

ユーザーがロックされたときは、ログインできなくなるだけでなく、カスタマーポータルから送信されるメール通知の宛先から除外されます。

- (3) 検証コードの取得方法を選択してください。

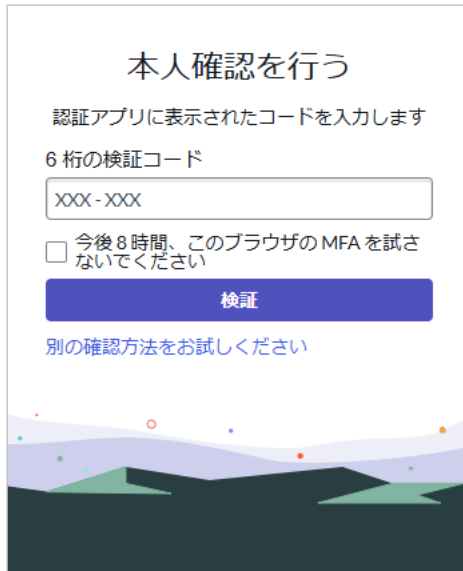


(4) 選択した検証コードの取得方法に応じて、コードの入力を行ってください。

- 「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。



- 「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。



### 4.3. ログアウト

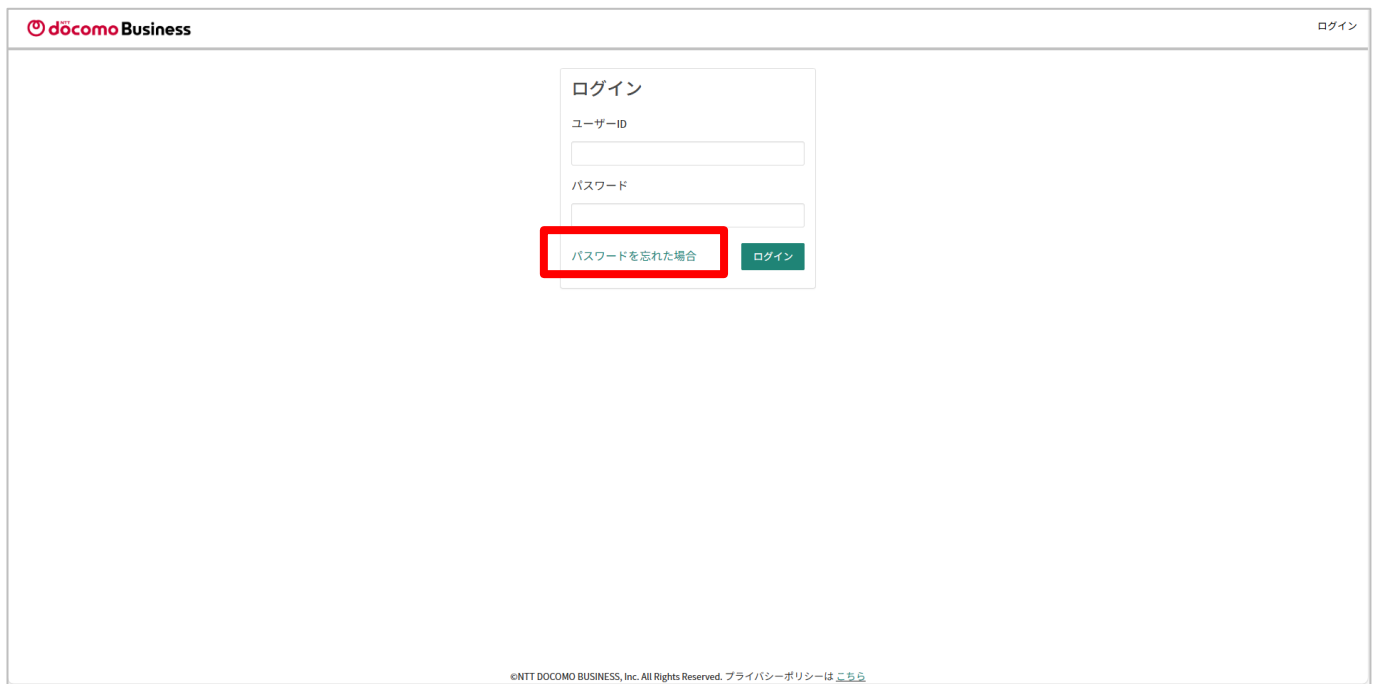
(1) ユーザー（アイコン・User Name） - [ログアウト] をクリック



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。

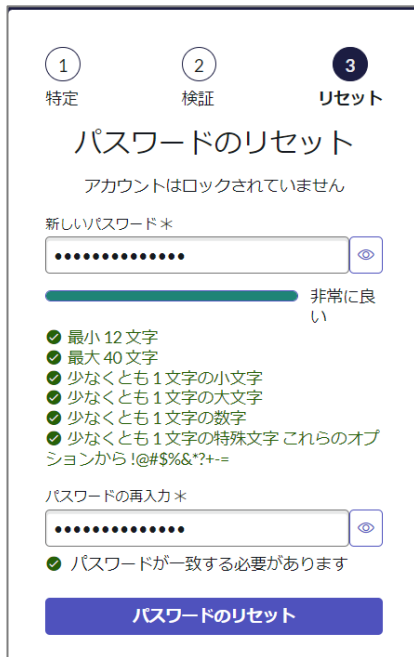
- (4) [完了] をクリック



(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。



The screenshot shows a three-step process for password reset. Step 3, 'リセット' (Reset), is active. The title is 'パスワードのリセット' (Reset Password). A message states 'アカウントはロックされていません' (Account is not locked). The '新しいパスワード\*' (New Password\*) field is filled with dots, with a strength indicator showing '非常に良い' (Very Good). Below the field, a list of requirements is shown with green checkmarks: minimum 12 characters, maximum 40 characters, at least one lowercase letter, at least one uppercase letter, at least one digit, and at least one special character from !@#\$\$%&\*?+ -=. The 'パスワードの再入力\*' (Re-enter Password\*) field is also filled with dots, with a message 'パスワードが一致する必要があります' (Passwords must match). A blue button at the bottom is labeled 'パスワードのリセット' (Reset Password).

### 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ません。

## 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

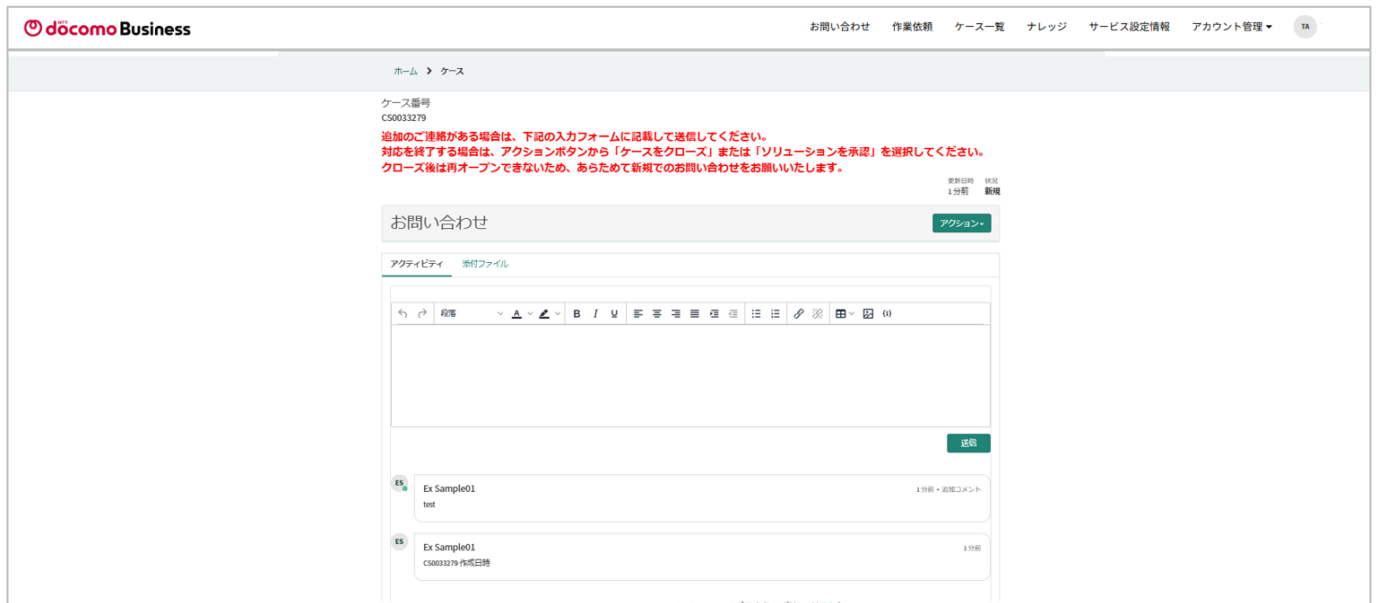
(1) 新規お問い合わせを作成するには、[お問い合わせ]をクリックしてください。



(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。



(3) 作成されたお問い合わせが表示されます。



ケースの追加お問い合わせについては、「[4.8.2. ケースについてのお問い合わせ](#)」を参照してください。

## 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ます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。

お客様の作業依頼内容を、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「ファイルを選択」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<br>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リ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

フィルターのロード

フィルターの保存

ソートを追加

すべて消去

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 |
|-------|----|------|----|-------|-------|-------|---------|------|
|-------|----|------|----|-------|-------|-------|---------|------|

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。

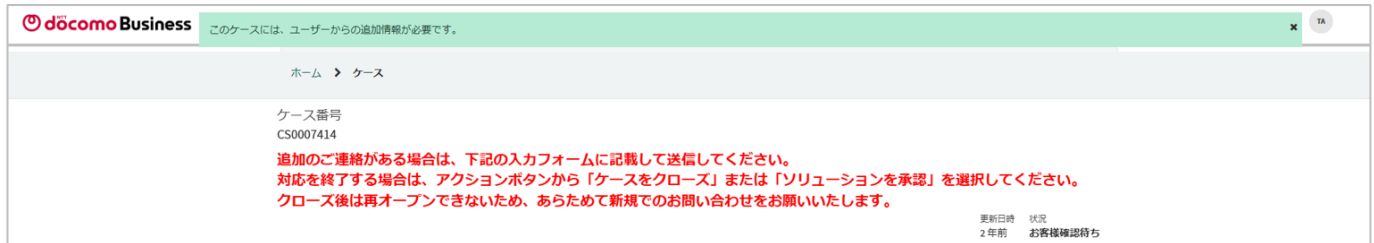
**ご注意ください**

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。

[illegible]

### 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       |         |          |                        |            |           |                                    |             |                     |
|-----------|---------|----------|------------------------|------------|-----------|------------------------------------|-------------|---------------------|
| すべて       |         |          |                        |            |           |                                    |             |                     |
| 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、あらためて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、ご利用クレジット数超過

#### 4.8.5. ケースの検索方法

ケースを「ケース番号」で検索するときは、「検索」欄にケース番号を入力して、 検索アイコンをクリックしてください。「ケース番号」は、**セキュリティアドバイザリーセンター <nttcomsac@service-now.com>**からのメールにて確認できます。

| 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                |
|-----------|--------|----------|--------|-------|------------|-------|----------------|---------------------|
| CS0067414 | NTT作業中 | サービスについて | お問い合わせ |       | NTTドコモビジネス |       | マニュアルユーザー顧客管理者 | 2025-08-20 11:39:39 |

図のように検索結果が表示されますので、 フォルダーアイコンをクリックするとケースの内容を確認することができます。

「CS0067414」のすべて結果

お問い合わせ

ケース番号: CS0067414 · 状況: NTT作業中 · 更新日時: 3 日前

結果の最後

#### 4.8.6. ケースの絞り込み方法

「フィルター」を利用して特定のカテゴリ等の項目別に絞り込んで表示することができます。

手順例として、お問い合わせの際に「お問い合わせ種別」において「サービスについて」を選択した場合のケースの絞り込み方法を記載します。

##### (1) ケースの絞り込み方法

フィルターアイコンをクリックしてください。

左の欄をクリックし、「カテゴリ」を選択します。

中央の欄をクリックし、「次の値に等しい(=)」を選択します。

このスクリーンショットは、「ケース」フィルタリング画面の中央部分を示しています。上部には「フィルターをロード」「フィルターを保存」「ソートを追加」などの操作ボタンがあります。中央には「次の値に等しい(=)」という条件が選択されており、そのドロップダウンメニューが開いて、他の条件オプション（例: 次と異なる、空であるなど）がリストアップされています。

右の欄をクリックし、「サービスについて」を選択します。その後、「実行」をクリックします。

このスクリーンショットは、「ケース」フィルタリング画面の右側部分を示しています。先前的に設定された条件の下で、右側のドロップダウンメニューから「サービスについて」が選択されています。また、画面右上にある「実行」ボタンが赤枠で強調されており、これが次のステップでクリックされるべきボタンです。

以下のように絞り込むことができます。

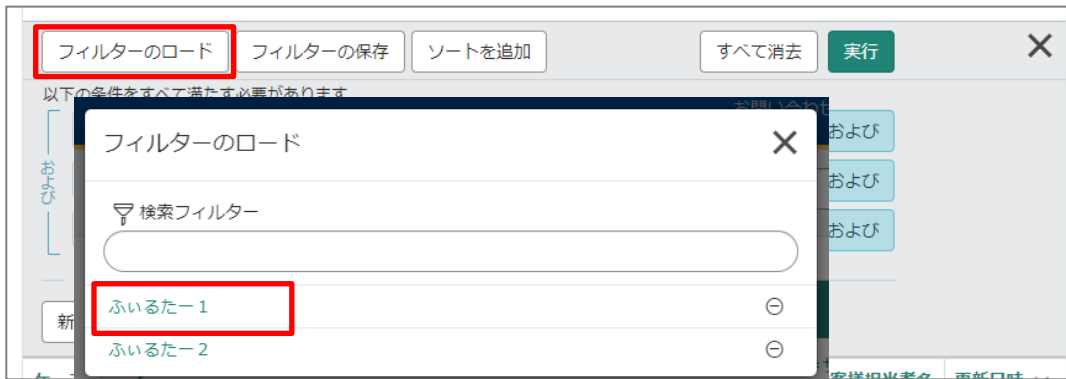
| ≡ ケース               |         |          |    |            |       |       |         |                     |
|---------------------|---------|----------|----|------------|-------|-------|---------|---------------------|
| 🔍 すべて>カテゴリ=サービスについて |         |          |    |            |       |       |         |                     |
| 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                |
| CS0004278           | 新規      | サービスについて | -  | N700000002 |       |       |         | 2023-03-14 22:15:49 |
| CS0004273           | NTT 作業中 | サービスについて | -  | N700000002 |       |       |         | 2023-03-14 22:15:48 |
| CS0004303           | NTT 作業中 | サービスについて | -  | N700000002 |       |       |         | 2023-03-14 22:15:48 |

## (2) フィルターの保存方法

作成したフィルターを保存する場合には、「フィルターの保存」ボタンをクリックして表示されるダイアログに、「フィルター名」を入力し、「可視性」を選択して「送信」ボタンをクリックします。

ここで、すでに保存済みのフィルター名を入力すると、保存済みのフィルターを上書きして保存されるので注意してください。

保存済みのフィルターを利用する場合は、「フィルターのロード」ボタンをクリックし、表示されるダイアログで、保存済みのフィルター名をクリックすると利用することができます。



## 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) カテゴリをクリック、または検索窓の使用によりナレッジの表示を絞り込むことができます。

【カテゴリによる絞り込み】

① フィルター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。

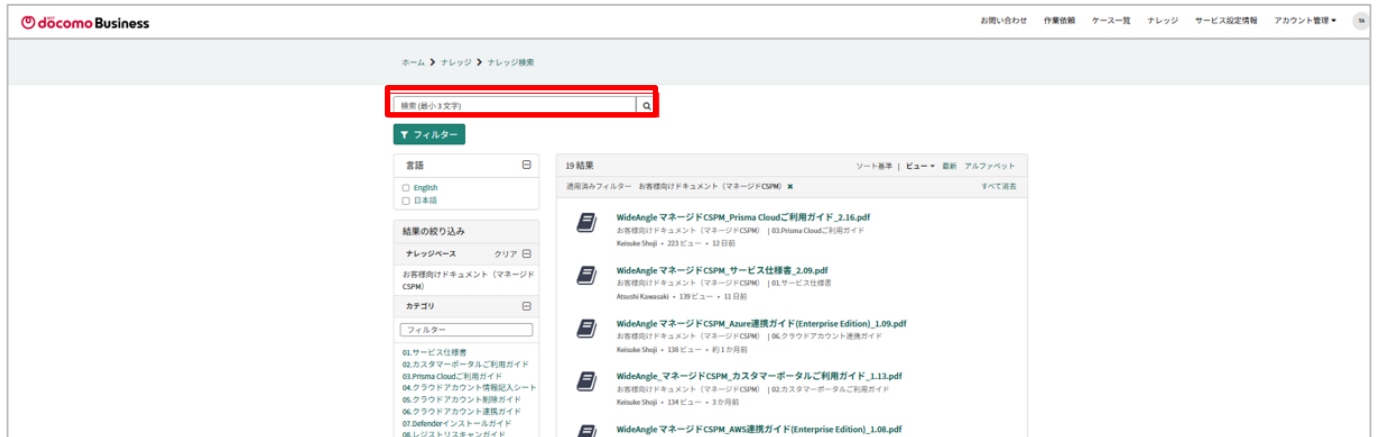


② 掲載されたナレッジが表示されます。



## 【検索窓による絞り込み】

- ① 画面左上の「検索（最小 3 文字）」を使用してキーワードで検索してください。



- ② 入力したキーワードに関連するナレッジが表示されます。



(4) 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、ダウンロードする事ができます。



The screenshot shows the NTT docomo Business portal interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and 'お問い合せ' (Contact Us). Below it, a breadcrumb trail reads 'ホーム > ナレッジ > ナレッジ検索' (Home > Knowledge > Knowledge Search). A search bar contains the text 'ご利用ガイド' (User Guide). Below the search bar, there is a 'フィルター' (Filter) button. The search results section shows '4結果: "ご利用ガイド"' (4 results: "User Guide"). The first result is highlighted with a red box and is titled 'WideAngle マネージドCSPM カスタマーポータルご利用ガイド\_1.13.pdf'. To the right of the search results, there is a 'ダウンロード' (Download) button. Below the download button, there is a list of documents, including 'あんしんモバイルセキュリティ for ビジネスアラート対応表\_WideAnglePS\_1.01.pdf'. A red box highlights the 'ダウンロード' button and the list of documents.

## 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。

## 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

WideAngle マネージドCSPM

ご契約開始日

-01-18

次回契約更新日

-01-18

サービス利用情報

ご契約プラン

ご契約クレジット/ワークロード

オプション「作業依頼ポイント追加」

ご利用有無

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

## 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。

The screenshot shows the docomo Business portal interface. At the top, there's a navigation bar with links like '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', and 'アカウント管理'. The 'アカウント管理' link is highlighted with a red box. A dropdown menu is open, showing options: '連絡先を作成', '連絡先一覧', 'ログイン履歴' (highlighted with a red box), and 'ポイント管理'. Below the navigation bar, there's a list of recent activities on the left and a grid of service icons on the right. The 'アカウント管理' icon is highlighted with a red box. At the bottom, there's a section for '各サービスのカスタマーポータルリンク' (Customer Portal Links for Each Service) with links to WideAngle services.

「≡」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。

The screenshot shows the 'ログイン履歴' (Login History) page. At the top, there's a breadcrumb 'ホーム > ログイン履歴'. Below it, there's a table with columns '名前' (Name) and 'ユーザーID' (User ID). The table contains several rows of login events. A dropdown menu is open, showing options for 'エクスポート形式' (Export Format): 'PDF', 'Excel', and 'CSV'. The 'CSV' option is highlighted with a red box. At the bottom, there's a pagination control showing '1~5 件目 / 1317 件'.

#### 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。

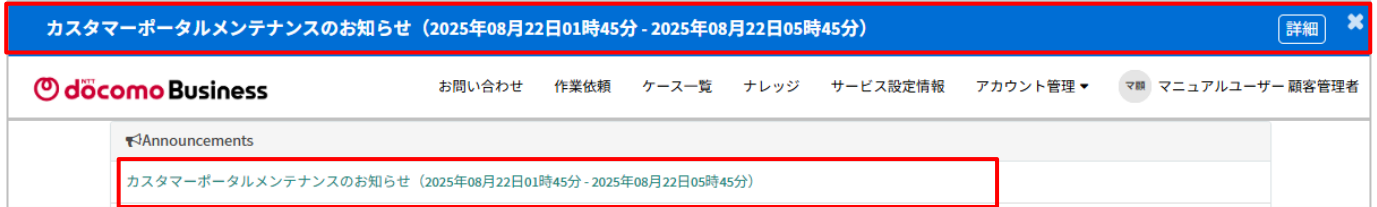
※お客様のご契約内容によっては、表示されないことがあります。

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。

| 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 |
|------------|------------|------------|--------------|-----|----|
| N400000001 | 2024-11-01 | 2024-11-30 | 50           | 19  | 31 |

## 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。

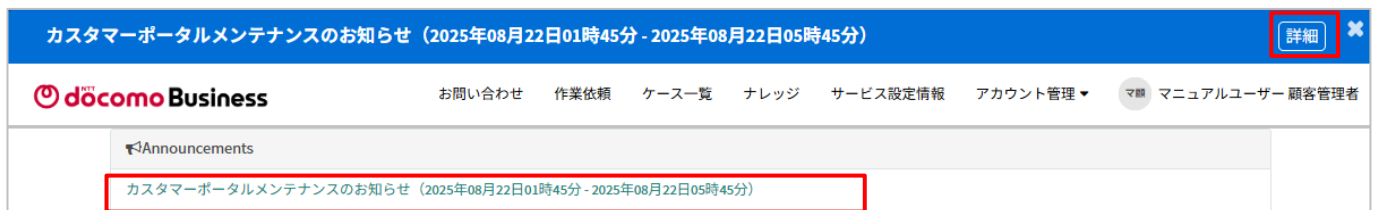


### ※注意※

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）が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きますよう、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きますよう、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



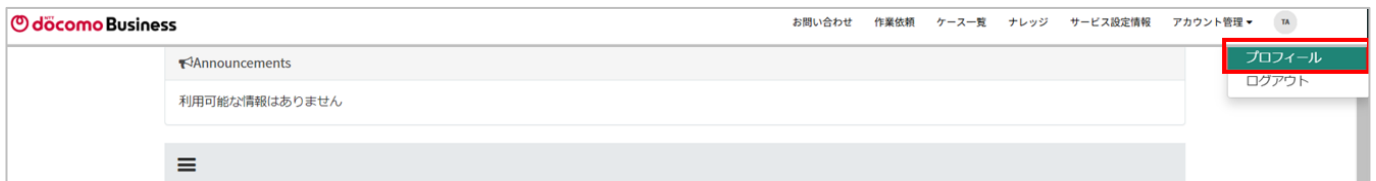
#### 4.13.3. 多要素認証のセットアップ

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「多要素認証を構成します。」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ー アプリをダウンロードします。<sup>1</sup>
- 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ー 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。



<sup>1</sup> 代表的なオーセンティケーター 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



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 1A

ホーム > ユーザープロフィール

検索

⚙️ ユーザー設定

アクセシビリティを有効にする  
☐

タイムゾーン  
アジア/東京

言語  
English

多要素認証を構成します。  
マルチファクタ認証(多要素認証)の利用を推奨します。

多要素認証を利用することにより、アカウントのセキュリティを強化し第三者による不正侵入からの防御をより高めることができます。  
多要素認証を利用しない場合、アカウントのセキュリティを脆弱にするおそれがあるため、多要素認証を利用することを強く推奨します。

更新を確認するには更新します

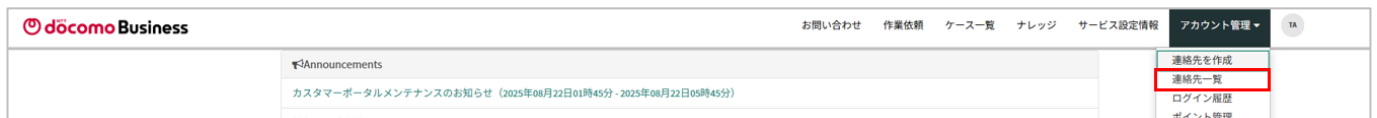
## 5. 管理者ユーザー向けの機能

### 5.1. ユーザーの管理

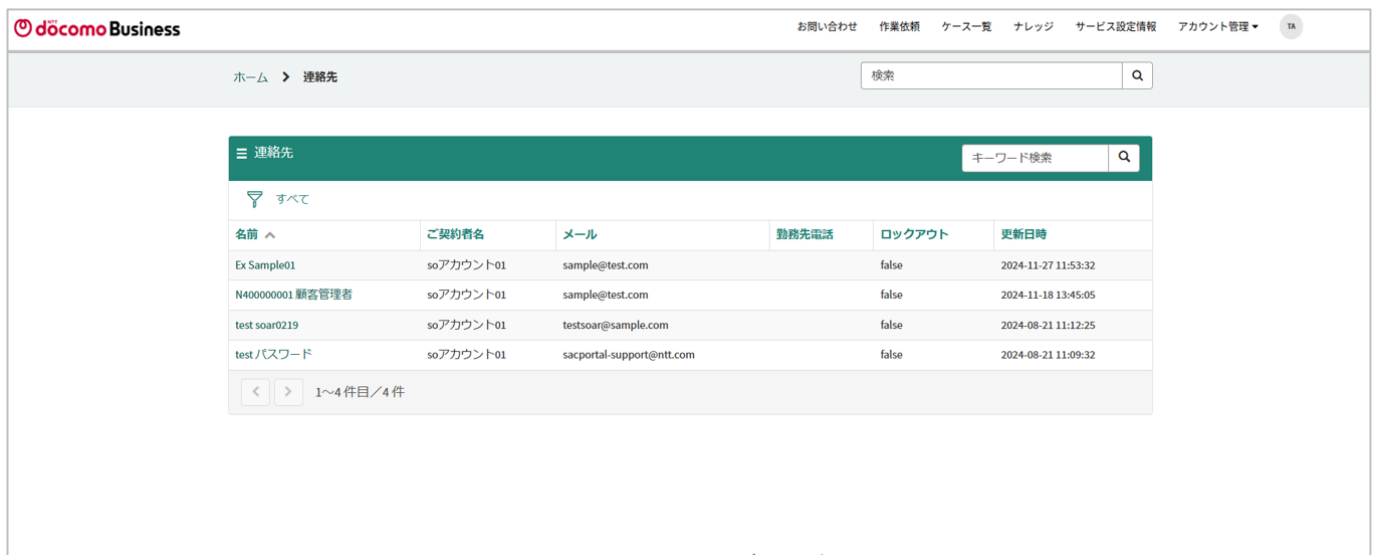
管理者ユーザーは、お客さまのカスタマーポータルを利用する他のユーザーの情報を管理できます。

#### 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

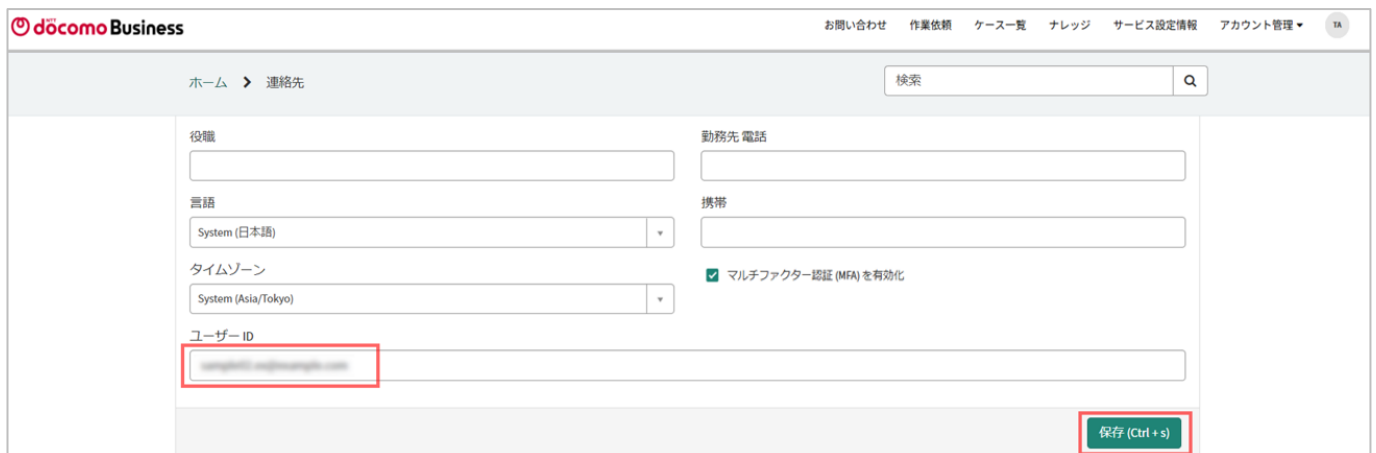


### 5.1.2. ユーザーIDの変更

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 '連絡先' (Contact) management page. The 'ユーザーID' field is highlighted with a red box. The '保存 (Ctrl+s)' button is also highlighted with a red box.

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。

▲ java.sql.BatchUpdateException: (conn=803866) Duplicate entry 'XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX' for key 'user\_name'

#### 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

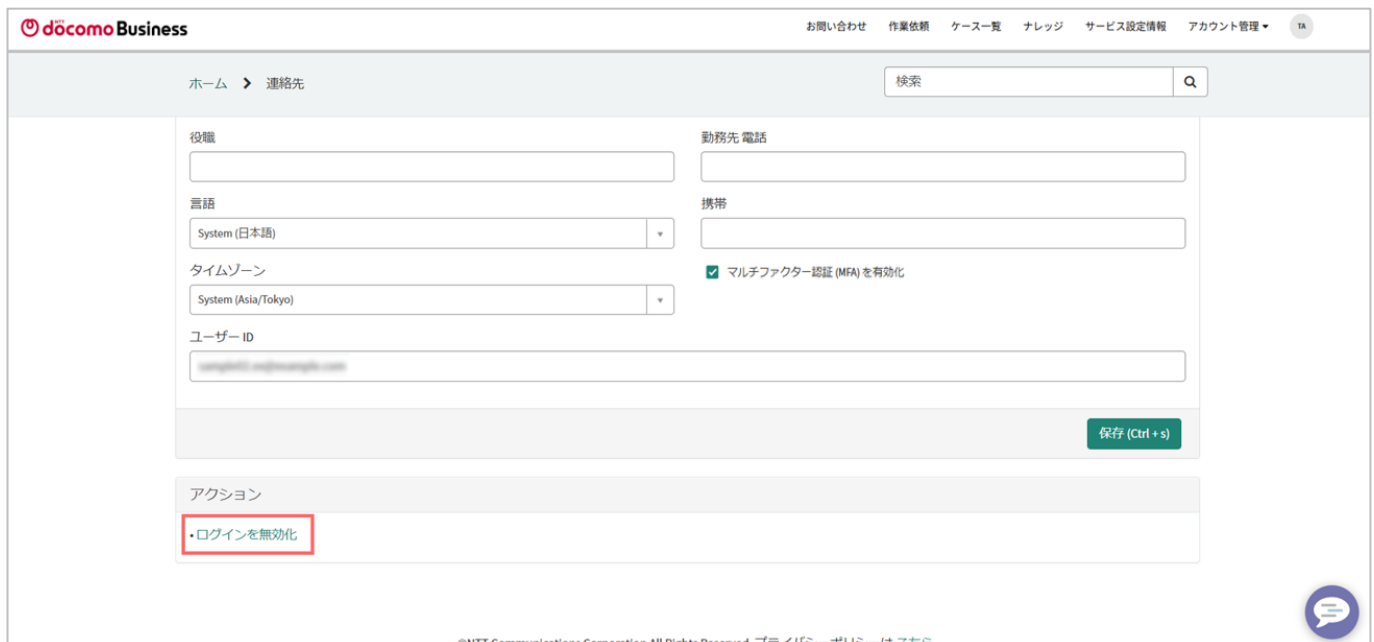
管理者ユーザーは、カスタマーポータルを利用するユーザーのログインを、無効化・有効化することができます。

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）。

ユーザーがロック・無効化されたとき、ログインできなくなるだけでなく、カスタマーポータルから送信されるメール通知の宛先から除外されます。

(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 '連絡先' (Contact) management page in the NTT docomo Business portal. The top navigation bar includes links for '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', and 'アカウント管理'. The main content area has a breadcrumb 'ホーム > 連絡先' and a search bar. The user details form includes fields for '役職' (Position), '勤務先 電話' (Work Phone), '言語' (Language) set to 'System (日本語)', '携帯' (Mobile), '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 at the bottom right. Below the form is an 'アクション' (Action) section with a red box highlighting the 'ログインを無効化' (Disable Login) option. The footer contains the copyright notice '©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

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 1A

ホーム > 連絡先

検索

役職

勤務先 電話

言語

System (日本語)

携帯

タイムゾーン

System (Asia/Tokyo)

管理者

ユーザー ID

保存 (Ctrl + s)

アクション

・ログインを有効化

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

#### 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

Ex Sample01

連絡先

名

Ex

\*ご契約者名

株式会社サンプル

\*姓

Sample01

\*メール

sample01.ex@example.com

役職

勤務先 電話

言語

System (日本語)

携帯

タイムゾーン

System (Asia/Tokyo)

管理者

ユーザー ID

sample01.ex@example.com

保存 (Ctrl + s)

### 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



(6) [完了] をクリック



(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

2

3

特定

検証

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<br>「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<br>「4.8.4. ケースのカテゴリ」 ケースカテゴリの修正<br>「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)<br>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<br>「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)<br>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)<br>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  |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1.10 版 | <p>「4.2. ログイン」(3)<br/> 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)<br/> 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」<br/> 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2024 年 11 月 29 日 |
| 1.11 版 | <p>「4.6.1. お問い合わせを作成」(1)<br/> 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)<br/> 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)<br/> 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」<br/> ホーム画面のキャプチャを差し替え<br/> 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」<br/> ケース一覧画面のキャプチャを差し替え<br/> 「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<br/> 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<br/> 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」<br/> ケース詳細画面のキャプチャを差し替え<br/> 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<br/> 「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」<br/> ケース一覧画面のキャプチャを差し替え<br/> 「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」<br/> 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)<br/> ケースクローズ選択画面のキャプチャを差し替え<br/> 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」<br/> ホーム画面のキャプチャを差し替え<br/> ナレッジ画面のキャプチャを差し替え</p> | 2024 年 1 月 09 日  |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1.11 版 | <p>「4.10. サービス設定情報の確認」(1)<br/>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)<br/>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)<br/>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」<br/>ホーム画面のキャプチャを差し替え<br/>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」<br/>ホーム画面のキャプチャを差し替え<br/>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)<br/>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」<br/>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」<br/>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)<br/>連絡先を作成画面のキャプチャを差し替え</p> | 2024 年 1 月 09 日  |
| 1.12 版 | <p>「4.7. 作業依頼」<br/>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」<br/>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」<br/>多要素認証について文章追記</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2025 年 2 月 26 日  |
| 1.13 版 | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2025 年 8 月 25 日  |
| 1.14 版 | <p>「4.8.5. ケースの検索方法」「4.8.6. ケースの絞り込み方法」の追加</p> <p>「4.9. ナレッジの確認」に検索窓の利用を促す案内文を追記</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2025 年 12 月 15 日 |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1.14 版 | <p>「4.2.ログイン」<br/> 検証コード入力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」<br/> お問合せ作成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」<br/> 作業依頼作成画面のキャプチャを差し替え<br/> キャプチャに合わせてボタン表示名を修正</p> <p>「4.9.ナレッジの確認」<br/> ナレッジ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」<br/> 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」<br/> プロフィール画面のキャプチャを差し替え</p> | 2025 年 12 月 15 日 |
| 1.15 版 | <p>「4.7.1.作業依頼の作成」<br/> ナレッジ画面のキャプチャを差し替え</p> <p>「4.8.4.ケースのカテゴリ」<br/> ケースカテゴリの修正（正常性確認依頼(利用開始時)など）</p> <p>「4.9.ナレッジの確認」<br/> ナレッジ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」<br/> ナレッジ画面のキャプチャを差し替え</p>                                                                                                                       | 2026 年 6 月 22 日  |
| 1.16 版 | <p>「2.3.パスワード」<br/> 「4.2.ログイン」<br/> 「5.1.3.ユーザーの無効化と有効化」</p> <p>ユーザーがロック・無効化されたとき、ログインできなくなるだけでなく、カスタマーポータルから送信されるメール通知の宛先から除外される旨、記載</p>                                                                                                                                                                                  | 2026 年 7 月 23 日  |