

NTT コミュニケーションズ ビジネスポータル 回線診断ツール スマートフォン アプリケーション ご利用ガイド 1.2 版

2025 年 1 月 15 日
NTT コミュニケーションズ株式会社
プラットフォームサービス本部
クラウド&ネットワークサービス本部
第一サービス部門

■ はじめに

本書では、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社（以下「当社」といいます。）が定める「カスタマポータル規約」に基づき「ビジネスポータル」よりご利用できる「Arcstar Universal One サービス（アクセスメニュー（国内））」のサービスの一部機能をスマートフォンにて利用できるように対応し、そのスマートフォンアプリの導入からご利用方法およびご利用時の注意事項等について記載いたします。スマートフォンアプリのご利用にあたっては、「カスタマポータル規約」のご確認並びに本ご利用ガイドを必ずご一読頂いただくとともに同意の上、本サービスをご利用いただきますようお願い致します。

本ご利用ガイドは、全てのユーザーに適用されます。本ご利用ガイドに同意いただけないユーザーは、本サービスを利用することはできません。本サービスを利用するユーザーは、当社のアプリケーション・プライバシーポリシー（https://www.ntt.com/about-us/hp/privacy/ap_policy.html）を確認し、これらにもとづく個人情報または個人データの取得及び利用に同意して本サービスを利用します。また、当社は、本ご利用ガイドをいつでも任意に変更することができるものとし、ユーザーはこれを承諾します。当社が別途定める場合を除き、本ご利用ガイドの変更は、本サービスに関して当社が運営するウェブサイト（以下「当社サイト」といいます。）への掲載によって随時ユーザーに公表し、この掲載によって効力が生じます。当社サイトへの本ご利用ガイドの変更内容の掲載後に本サービスの利用を継続するユーザーは、全て変更後の本利用ガイドに同意したものととして取り扱われます。

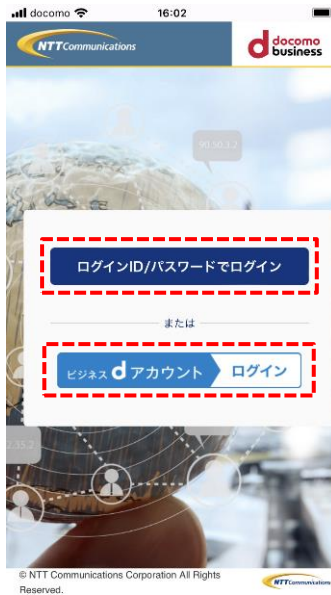
目次

1. 基本操作	3
1.1. ログイン	3
1.2. 総合診断ツールの実行	7
1.3. 回線運用状況の確認	9
1.4. 回線利用状況の確認	13
1.5. 回線アラーム情報の確認	15
1.6. 工事・メンテナンス情報の確認	16
1.7. お問い合わせチケットについて	17
1.8. マニュアル等の表示内容について	20
2. こんな時に（FAQ）	24
2.1. 利用中における PUSH 通知設定（iPhone 版）	26
2.2. 利用中における PUSH 通知設定（Android 版）	27
3. お問い合わせ	28
3.1. スマートフォンアプリ導入に関するご相談	28
3.2. ビジネス d アカウント認証に関するご相談	30

1. 基本操作

1.1. ログイン

アプリケーションを起動し、ログイン ID/パスワードでログイン、またはビジネス d アカウントログインを選択してください。



■ ログイン ID/パスワードでログインの場合

(第一段階認証)

アプリケーションを起動しログイン画面にログイン ID、パスワードを入力し「サインイン」をタップします。

(第二段階認証)

TOTP 認証の場合はアプリケーションに届いたワンタイムパスワードを、メール OTP 認証の場合はメールに届いたワンタイムパスワードを入力し「送信」をタップします。

※ログインに成功した場合、成功した月日から 3 か月間は第一段階認証、第二段階認証は不要となります。



第一段階認証
(ログイン ID、パスワード入力)



第二段階認証
(メール OTP 認証の場合の
ワンタイムパスワード入力)



第二段階認証
(TOTP 認証の場合の
ワンタイムパスワード入力)



ご注意

ログイン ID、パスワード認証またはワンタイムパスワード認証に連続 5 回失敗すると、アカウントがロックされます。その場合、ログイン画面に戻ることができないため、アプリを再起動してログイン画面にアクセスしてください。

■ビジネス d アカウントログインの場合

(事前準備)

事前にビジネスポータルより初回認証を実施して下さい。スマートフォンアプリからのログインを行う場合、2 回目以降にログインいただくようお願いします。

(第一段階認証)

ログイン画面にメールアドレス、または任意の ID を入力し「次へ」をタップします。

次にパスワードを入力し「ログイン」をタップします。

(第二段階認証)

メールに届いたセキュリティコードを入力し「次へ」をタップします。

※ログインに成功した場合、成功した月日から 3 か月間は第一段階認証、第二段階認証は不要となります。



メールアドレス、
または任意の ID を入力



パスワードを入力



セキュリティコードを入力



ご注意

ビジネス d アカウントログイン画面にある「はじめてのご利用の方はビジネス d アカウントを作成してください。」はタップしないでください。スマホアプリからビジネス d アカウントの作成はできません。誤って触ってしまった場合はアプリを終了して再度ログインからやり直してください。



ご注意

ビジネス d アカウント認証中に以下連絡先携帯電話番号の登録を促す画面が表示された場合、
スマホアプリでは連絡先携帯番号登録はできないため、あとで登録するを選択してください。
連絡先携帯電話番号登録を行いたい場合は、ビジネスポータルから登録を行ってください。



「ビジネス d アカウントを作成」リンクおよび
「登録する」「今すぐ登録する」ボタンは、
スマホアプリから不可のため、タップしないこと

ログイン後、Arcstar Universal One ご契約・運用状況一覧が表示されます。



1.2. 総合診断ツールの実行

■ 画面構成について

ログイン後の画面構成となっています。



・画面構成説明

項番	項目	説明
1	コンテンツ領域	ビジネスポータルの業務画面、診断ツール画面がログイン完了後に表示されます。
2	共通メニュー	ログイン完了後にアプリ使用時に常時表示される共通メニューが表示されます。
3	契約・運用状況ボタン	「Arcstar Universal One ご契約・運用状況一覧」へ戻ります。
4	お問い合わせボタン	「故障・お問い合わせ一覧」へ遷移します。 (1.7. お問い合わせチケットの起票方法 を参照)
5	マニュアル等ボタン	「各種マニュアル」へ遷移します。 (1.8. マニュアル等の表示内容について を参照)

■ Arcstar Universal One ご契約・運用状況一覧

一覧から対象の契約番号を探してタップするか、あるいは絞り込みキーワード（あいまい検索可）を入力し対象となるご契約番号を絞り込んでからタップします。



初期表示時



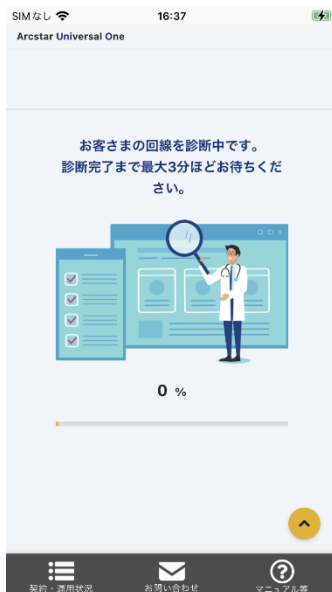
1 ページあたり 10 件表示され
10 件を超える件数はページング
表示となります



絞り込みキーワード入力例
あいまい検索（ご契約番号の
一部分だけの入力等）も可能

■ 総合診断ツール実行中ページ

ご契約番号タップにより診断が開始され、診断実行中画面において最大で 3 分ほどお待ちいただき、回線運用状況へ遷移します。



1.3. 回線運用状況の確認

当画面を起点に指定したご契約番号の回線状況について、詳細情報を確認することができます。

戻るボタン等で戻ることはできないため、別のご契約番号を指定したい場合には、

契約・運用状況ボタンをタップいただきご契約・運用状況一覧から再度ご契約番号を選択してください。

※プレミアムプランの場合、契約番号(N番)指定によりメイン及びバックアップ回線の診断が可能です。

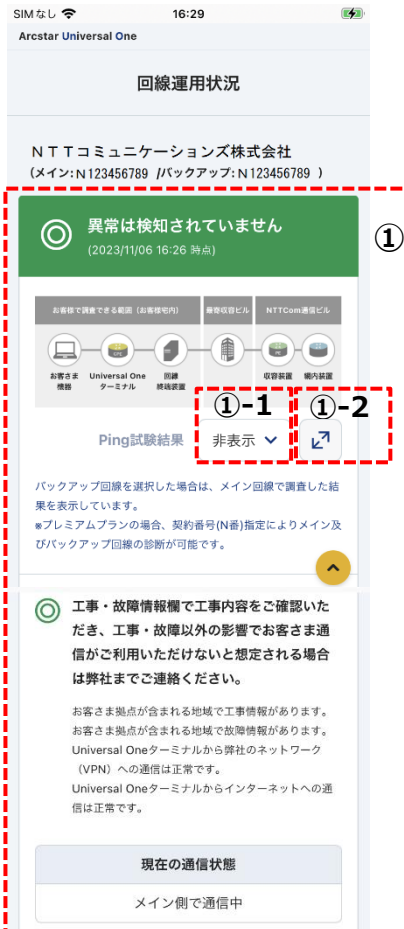
※トラフィック状況は「Universal One サービス契約約款」に基づき、代表契約者にのみ当該機能を提供しております。また、ベストエフォート回線には当該機能をご提供しておりません。

※本運用状況はメイン回線を対象とした診断のため、バックアップ回線は対象外です。

■ 回線運用状況（ページトップ）



■ 回線運用状況（全体）



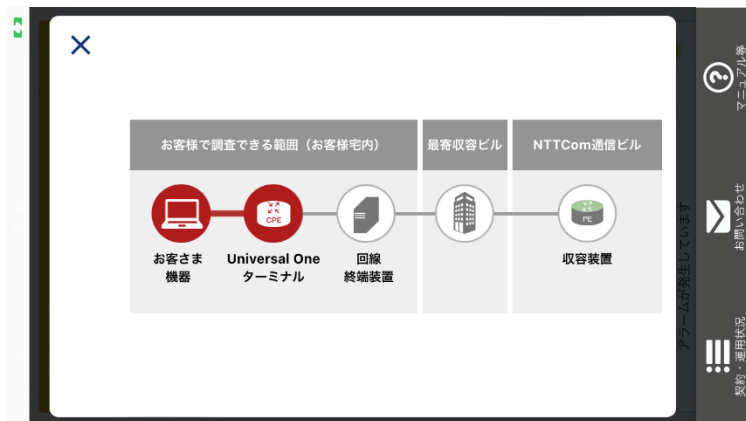
①-1 Ping 試験結果プルダウン

Ping 試験結果の表示/非表示を選択できます。

①-2 (← →)アイコン

画面が拡大表示されます。

拡大表示のイメージは以下の通りです。



②-1 トラフィック状況の詳細

詳細をタップすると「回線利用状況」へ遷移します
(1.4.回線利用状況の確認 を参照)

②-2 アラームの詳細

詳細をタップすると「回線アラーム情報」へ遷移します
(1.5.回線アラーム情報の確認 を参照)

②-3 工事・メンテナンス情報の詳細

詳細をタップすると「工事・メンテナンス情報」へ遷移します
(1.6.工事・メンテナンス情報の確認 を参照)

・ 回線運用状況_画面説明

項番	項目	説明
1	回線運用状況サマリー	回線運用状況のサマリーを表示します。
2	各種ステータス概要.1	「詳細 >」をタップすると各詳細画面に遷移します。

■ 回線運用状況（全体 続き）



③-1 ステータス情報（+）

ステータス情報詳細の表示/非表示を選択します。
表示イメージは次ページの画面キャプチャを参照

③-2 インタフェース情報（+）

インタフェース情報詳細の表示/非表示を選択します。
表示イメージは次ページの画面キャプチャを参照

・回線運用状況_画面説明（続き）

項番	項目	説明
3	各種ステータス概要.2	Universal One 詳細情報を表示します。
4	状況を再確認ボタン	最新の回線運用状況を再表示します。 ※ボタン押下するとボタン色がグレーになり、再確認処理 実行中となります。
5	ページトップへ戻る（^）	回線運用状況のトップ位置へ戻ります。

■ 回線運用状況（全体 続き）

・ステータス情報詳細

ステータス情報（+）をタップにより詳細を表示します。



・インタフェース情報詳細

インタフェース情報（+）をタップにより詳細を表示します。

ポート別詳細のプルダウンでポートを選択することで、さらにポート別の詳細情報を表示します。



1.4. 回線利用状況の確認

回線利用状況画面では、表示条件を入力することでトラフィックレポートのグラフ表示が可能です。



・回線利用状況(トラフィックレポート)_画面説明

項番	項目	説明
1	< (戻る) ボタン	回線運用状況へ戻ります。
2	表示条件入力エリア	トラフィックレポートの表示条件を入力します。 ※表示単位が 1 日または 1 週間の場合は 93 日前、1 ヶ月の場合は 365 日前までのグラフが表示可能です。
3	表示ボタン	入力した表示条件に合致するトラフィックレポートのグラフを表示します。
4	グラフ表示エリア	トラフィックレポート (グラフ) を表示します。 「送信/受信」「平均/最大」ボタンでグラフの表示・非表示の切り替えが可能です。 ※「最大」は表示単位が 1 か月の場合のみ選択可能です。
5	グラフ表示エリア (折れ線グラフ)	折れ線グラフをタップすることで詳細な数値の表が可能です。
6	< (一日前へ) ボタン > (一日後へ) ボタン	表示している日付から一日前に戻る、 または一日後へ進めます。

トラフィックレポート対象外の回線については、トラフィック状況に「詳細」表示は無く、表示対象外の旨の表示となります。



1.5. 回線アラーム情報の確認

回線アラーム情報画面では、検知したアラームの情報を一覧表示します。



・回線アラーム情報 画面説明

項番	項目	説明
1	< (戻る) ボタン	ボタンタップにより回線運用状況へ戻ります。
2	情報表示エリア	回線アラーム情報を表示します。
3	↓↑ (ソート) ボタン	ボタンタップによりソート順ラジオボタンを表示します。

また、回線アラーム情報画面から「計画工事」の対象をタップすることで工事・メンテナンス情報画面へ遷移できます。



1.6. 工事・メンテナンス情報の確認

工事・メンテナンス情報画面では、工事・故障情報を一覧表示します。



・工事・メンテナンス情報_画面説明

項番	項目	説明
1	< (戻る) ボタン	ボタントップにより回線運用状況へ戻ります。
2	情報表示エリア	工事・メンテナンス情報を表示します。 「件名」をタップすると詳細をポップアップ表示します。
3	↓↑ (ソート) ボタン	ボタントップによりソート順ラジオボタンを表示します。

1.7. お問い合わせチケットについて

・チケット起票方法

共通メニュー「お問い合わせ」をタップによりチケット起票することで、各種問い合わせが可能です。



1) 共通メニューのお問い合わせをタップします。

2) 故障・お問い合わせ一覧が表示されるので、右上の+新規作成ボタンから起票します。

3) 新規お問い合わせの作成画面が表示されるので、まずはお問い合わせ種別を選択します。



4) 次に件名、コメント（お問い合わせ内容）を入力します。

5) 次に対象の契約で問い合わせの対象となる契約を選択します。
※サービス全体に関わる内容の場合、任意に1契約を選択

6) 次にお問い合わせ更新時の通知先を選択し、お問い合わせを作成するをタップすれば問い合わせ完了です。
ここで選択されたアカウントにお問い合わせ内容の更新があった場合、メール通知されます。

・チケット参照方法

チケットを起票した後、更新があるとチケット起票時に選択した通知先に更新の通知メールが届きます。当アプリにログインし、共通メニューのお問い合わせをタップ後、一覧から当該チケットをタップしてください。



1) 共通メニューのお問い合わせをタップします。



2) 故障・お問い合わせ一覧が表示されるので、対象のチケットでタップします。



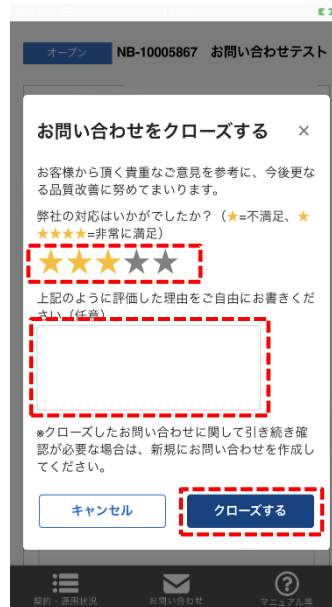
3) 当該のチケットが表示され弊社オペレータからの更新をご確認いただけます。さらに追加のコメントがある場合は、新規コメントからコメント入力が可能です

・チケットクローズ方法

お問い合わせが完了されましたら、お客さまにてチケットのクローズをお願いします。なお、弊社オペレータによるチケットの更新の状況によらず、お客さまの任意のタイミングでクローズすることが可能です。



1) 右上の「クローズする」をタップします。



2) お問い合わせをクローズする画面が表示されます。なお、更なるサービス品質改善を図ることを目的として、アンケート欄を設けております。お客さまから頂く貴重なご意見を参考にさせていただきますので、評点ならびにコメントの記入にご協力いただけますと幸いです。最後に下部にある「クローズする」をタップするとチケットがクローズされます。

1.8. マニュアル等の表示内容について

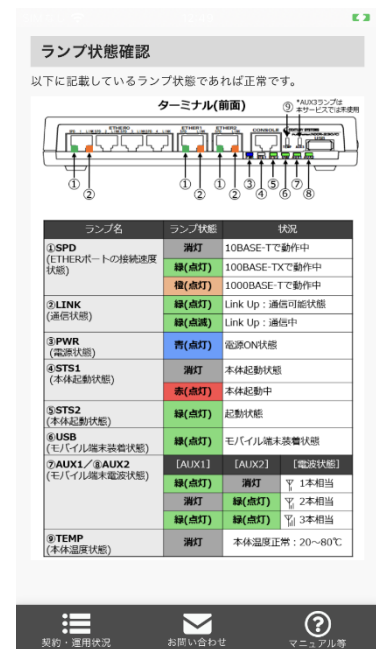
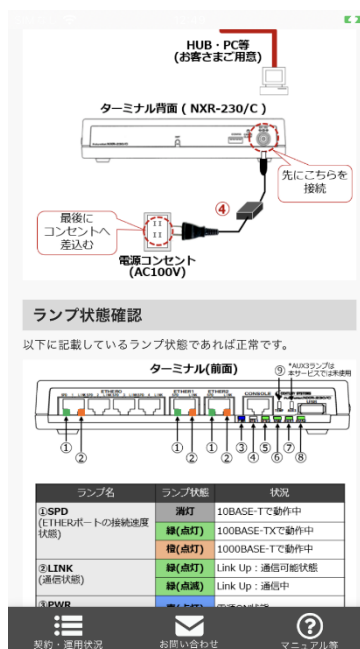
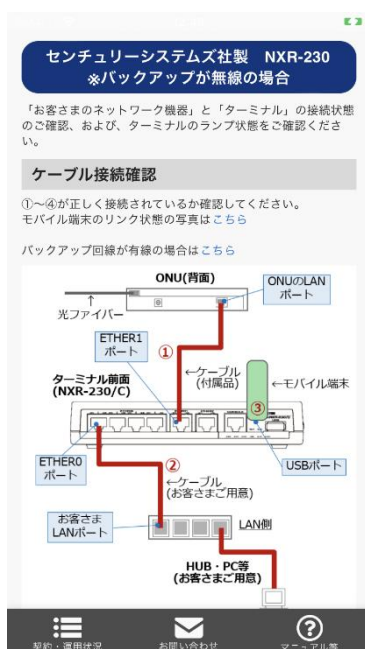
画面最下部の共通メニュー「マニュアル等」をタップにより Universal One 機種のマニュアル、モバイル端末のマニュアル、利用規約、アプリケーション・プライバシーポリシー、OSS ライセンスを表示できます。

■ Universal One 機種のマニュアル

Universal One 機種ごとの各種マニュアルにて、ケーブル接続確認およびランプ状態確認方法を説明します。



機種マニュアルの説明例（センチュリーシステムズ社製 NXR-230 の場合）

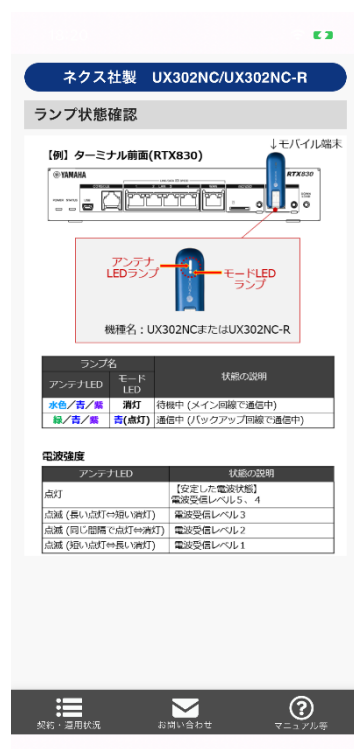


■ モバイル端末のマニュアル

モバイル端末機種ごとの各種マニュアルにて、ランプ状態確認方法を説明します。



機種マニュアルの説明例（ネクス社製 UX302NC/UX302NC-R の場合）



■ その他

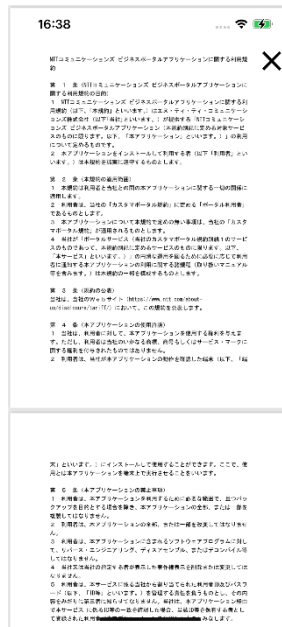
その他カテゴリでは、利用規約、アプリケーション・プライバシーポリシー、OSS ライセンスのリンクをタップすることで詳細を確認できます。

また、ログアウトのリンクをタップすることでアプリからログアウトできます。

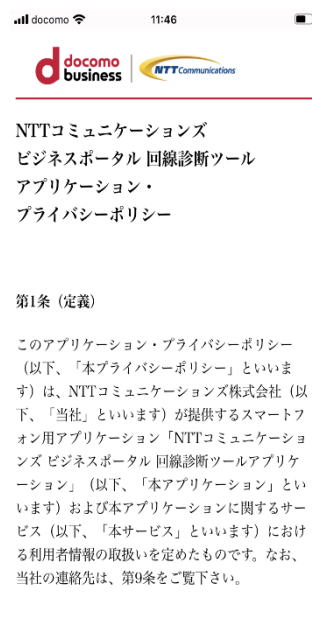
・利用規約、アプリケーション・プライバシーポリシーおよび OSS ライセンス



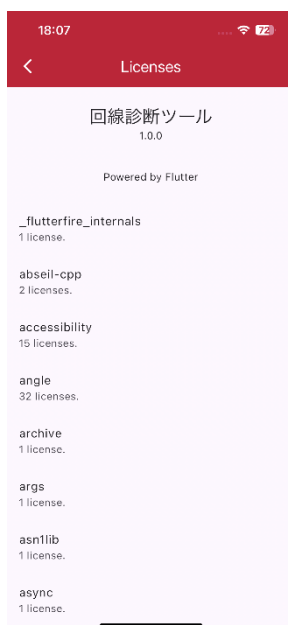
その他メニュー



利用規約



アプリケーション・プライバシーポリシー



OSS ライセンス

・ログアウト



ログアウトタップ後、
ログイン選択画面へ遷移する



ご注意

ビジネス d アカウントをご利用で、ログインユーザを変更したい場合は、
ログアウト後に当アプリを終了ください。

2. こんな時に（FAQ）

	質問	回答
1	アプリケーション起動したままですが、ログイン状態が維持されず認証が求められます。どのような対応をすればよいですか？	基本的にアプリケーションを起動したままご利用いただく事を想定しておりますが、ログイン成功後 3 か月経過すると再度ログイン（第一段階認証、第二段階認証）が必要となります。
2	アプリケーションのバージョンチェックにてバージョンアップしないと、どうなりますか？	バージョンアップは推奨と強制的の 2 種類あり、推奨の場合すぐに実施しなくても先に進むことができます。強制的の場合はバージョンアップを実施しないとアプリケーションが終了します。
3	アプリケーション利用中に Push 通知設定を変更する場合、どのような手順を行えばよいですか？	初期設定完了後、利用中に Push 通知設定の変更を行う場合、端末ごとに以下の手順で設定可能です。 2.1. 利用中における Push 通知設定（iPhone 版） 2.2. 利用中における Push 通知設定（Android 版）
4	Push 通知が届かない場合にはどのようなことが考えられますか？	ご利用中のスマートフォンの仕様および電波状態が弱い等により、Push 通知が受信できない可能性があります。 ・ Push 通知の受信が遅延していることがある ・ 大量の Push 通知が発生した場合、一部の通知が受信できないことがある
5	アプリケーションを利用するためのログイン ID を増やしたい場合にはどのような対応をすればよいですか？	アプリケーションのご利用に関するご相談は、弊社販売担当へ問い合わせをお願いします。
6	スマートフォンの画面がスリープ状態になった場合、どうなりますか？	スリープを解除すればアプリケーション実行中の画面に戻ります。
7	当アプリケーションは iPhone 版と Android 版で違いはありますか？	iPhone 版と Android 版で違いはありません。スマートフォンによって画面サイズが異なるため、多少レイアウトの差異は生じますが、機能自体に違いはありません。
8	当アプリケーションから起票した問い合わせは、ビジネスポータルからも確認できますか？	確認できます。 同様にビジネスポータルで起票した問い合わせも当アプリケーションから確認できます。
9	こちらのマニュアルは当アプリケーションから参照できますか？	恐れ入りますが、ビジネスポータルのマニュアルのリンク先からのみ参照可能となります。

こんな時に（FAQ） 続き

	質問	回答
10	アプリケーションの動作中に画面がフリーズした場合は、どのような対応をすればよいですか？	フリーズした場合は、一旦アプリケーションを終了し再起動後にログインをお願いします。
11	ビジネス d アカウント認証で初めてログインを行う場合はスマートフォンからログインできますか？	ログインできません。 ビジネス d アカウントでの初回ログインはビジネスポータルから行ったうえで、2 回目以降からスマートフォンでのログインを行ってください。

2.1. 利用中における PUSH 通知設定 (iPhone 版)



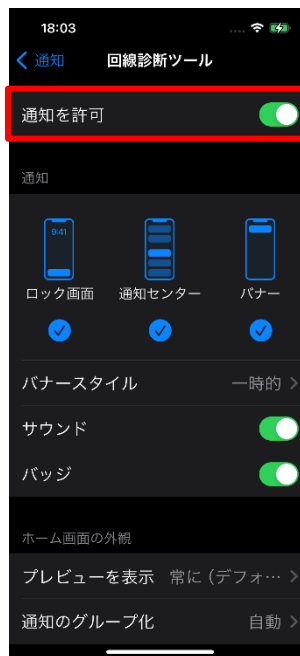
1) iPhone ホーム画面にある設定をタップする



2) 設定画面をスクロールし通知をタップする

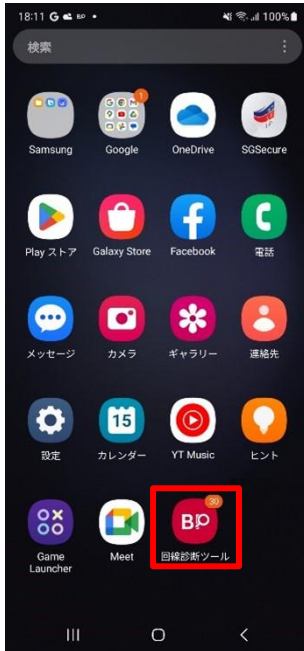


3) 通知画面をスクロールし、対象アプリ「回線総合診断ツール」をタップする



4) 回線総合診断ツールの「通知を許可」をオンにスライドする

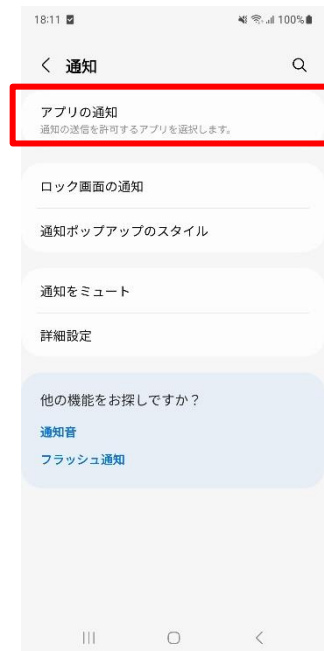
2.2. 利用中における PUSH 通知設定 (Android 版)



1) Android ホーム画面にある設定をタップする



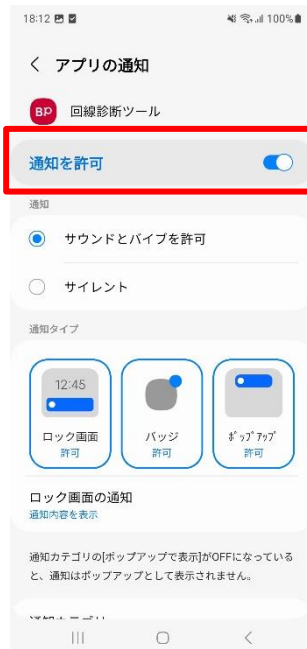
2) 設定画面にある通知をタップする



3) 通知画面にあるデバイスとアプリの通知をタップする



4) アプリの通知画面をスクロールし、「回線総合診断ツール」をタップする



5) 「回線総合診断ツールのすべての通知」をオンにスライドする

3. お問い合わせ

3.1. スマートフォンアプリ導入に関するご相談

まず、導入前のご利用に関するご相談の場合は、弊社販売担当へお問い合わせください。

導入時およびご利用時における質問、不具合等がございましたら、ビジネスポータル「お問い合わせ」機能を利用することで、弊社のお客さま窓口への連絡が可能です。

「お問い合わせ」機能によるチケット起票方法については、以下のリンク先をご確認ください。

ビジネスポータルマニュアル 一般ユーザー用 「3.4 チケットを起票する」を参照

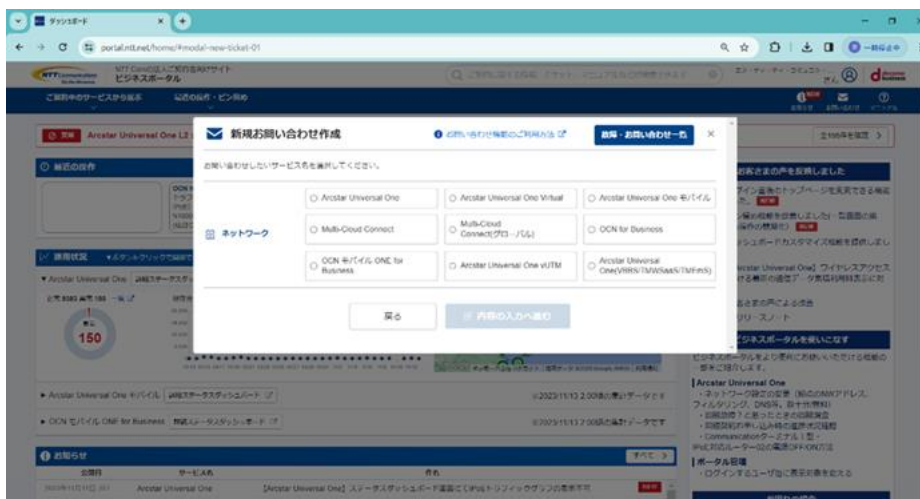
<https://portal.ntt.net/help/manual2/user/>

導入後の利用時におけるご質問、不具合等はスマートフォンアプリの「お問い合わせ」機能もご利用ください。

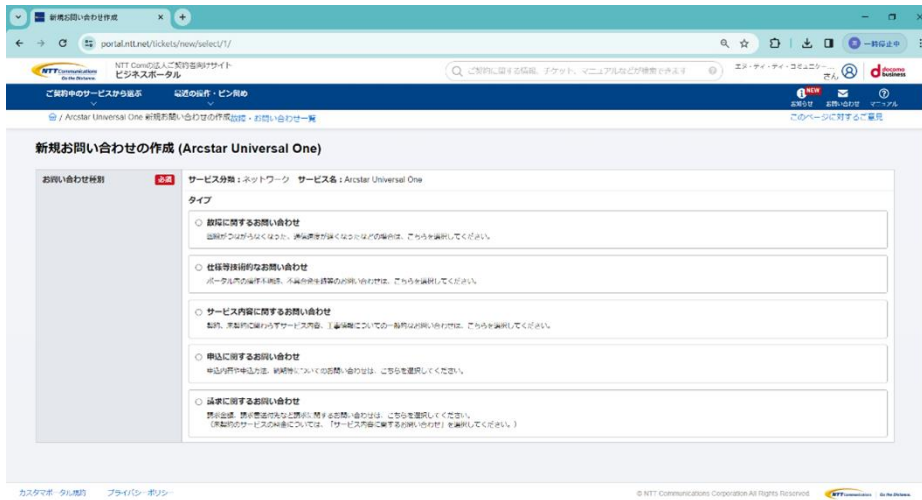
・始め、お問い合わせ概要の選択では、「サービスに関するポータル内機能の操作方法や不具合、サービスの故障や仕様に関するお問い合わせ」を選択してください。



・次に、サービス名の選択では、「Arcstar Universal One」を選択してください。



- ・次に、お問い合わせ種別の選択では、「サービス内容に関するお問い合わせ」を選択してください。



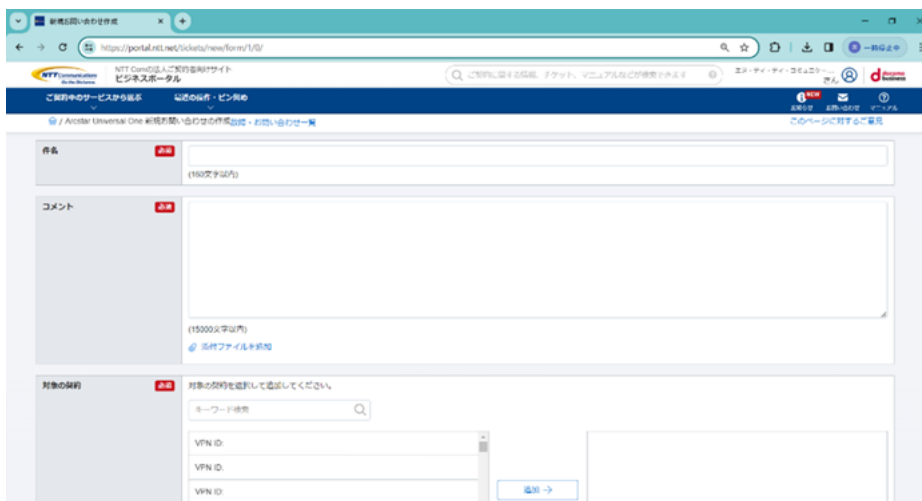
新規お問い合わせの作成 (Arcstar Universal One)

お問い合わせ種別 **必須** サービス分類: ネットワーク サービス名: Arcstar Universal One

タイプ

- ☐ 新設に関するお問い合わせ
新設が完了しなくなった、または変更が必要になったなどの場合は、こちらを選択してください。
- ☐ 仕様等に関するお問い合わせ
ポータル上の仕様と異なり、不具合や仕様上の問い合わせは、こちらを選択してください。
- ☐ サービス内容に関するお問い合わせ
契約、変更、解約に関するサービス内容、1事業者についての一括的な問い合わせは、こちらを選択してください。
- ☐ 申込に関するお問い合わせ
申込内容が申込方法、契約条件と異なる場合は、こちらを選択してください。
- ☐ 請求に関するお問い合わせ
請求金額、請求内容などに関するお問い合わせは、こちらを選択してください。
(※契約がサービスの対象については、「サービス内容に関するお問い合わせ」を選択してください。)

- ・次に、問い合わせ内容の詳細として「件名」および「コメント」を入力してください。



件名 **必須** (150文字以内)

コメント **必須** (15000文字以内)

対象の契約 **必須** 対象の契約を選択して追加してください。

キーワード検索

VPN ID

VPN ID

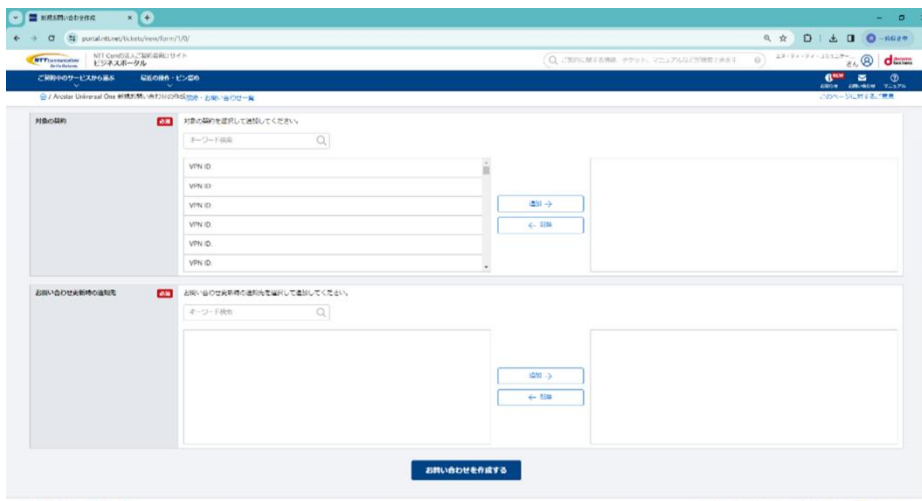
VPN ID

VPN ID

VPN ID

追加 →

- ・次に、「対象の契約」は任意の契約を選択・追加し、「お問い合わせ更新時の連絡先」を選択・更新の上お問い合わせを作成するボタンを押下し、問い合わせ完了です。



対象の契約 **必須** 対象の契約を選択して追加してください。

キーワード検索

VPN ID

VPN ID

VPN ID

VPN ID

VPN ID

VPN ID

追加 →

削除 ←

お問い合わせ更新時の連絡先 **必須** お問い合わせ更新時の連絡先を選択して追加してください。

キーワード検索

お問い合わせを作成する

3.2. ビジネス d アカウント認証に関するご相談

ビジネス d アカウント認証に関するご相談の場合は、ビジネス d アカウントサイトにある以下、よくあるご質問のリンク先をご確認ください。

よくあるご質問 | ビジネス d アカウント (docomo.ne.jp) を参照
https://id-biz.smt.docomo.ne.jp/src/utility/ctop_help.html