

ビジネスポータルご利用ガイド  
Arcstar IP Voice（ひかり電話アドバンスタイプ） / （ひかり電話タイプ） 編  
※以降IP Voice（ひかり電話）と記載

2.2版

2025.7.1  
NTTドコモビジネス株式会社

## <目次>

	内容	ページ
1. <a href="#">ビジネスポータル初回ログイン手順</a>	IP Voice（ひかり電話）開通後、最初にビジネスポータルにアクセスして、パスワード設定をしていただく手順についてご説明します。	<a href="#">P.2</a>
2. <a href="#">ログインとダッシュボード画面の表示メニュー</a>	ビジネスポータルにログインし、「ダッシュボード画面」を表示するまでの手順と「ダッシュボード画面」に表示されるメニューについてご説明します。	<a href="#">P.3</a>
3. <a href="#">Arcstar IP Voice サービスメニューを表示する</a>	「ダッシュボード画面」からArcstar IP Voiceサービスメニューを表示する手順についてご説明します。	<a href="#">P.5</a>
4. <a href="#">ご利用中サービスの契約状況を確認する</a>	Arcstar IP Voiceサービスメニューからご利用中サービスの契約情報の表示までの手順についてご説明します。	<a href="#">P.6</a>
5. <a href="#">変更申込みをする</a> ※新設/変更工事完了後、概ね1週間程度システム処理により、次の変更申込みが受付られない場合があります。	Arcstar IP Voiceサービスメニューから変更申込みをする手順をご説明します。	<a href="#">p.8</a>
6. <a href="#">IP Voice（ひかり電話）の電話の設定変更 サイトへのリンク</a>	Arcstar IP VoiceサービスメニューからNTT東日本、NTT西日本「設定変更サイト」表示までの手順をご説明します。	<a href="#">p.11</a>
7. <a href="#">IP Voice（ひかり電話）の電話の故障工事情報 サイトへのリンク</a>	Arcstar IP VoiceサービスメニューからNTT東日本、NTT西日本「故障工事情報サイト」表示までの手順をご説明します。	<a href="#">p.11</a>
8. <a href="#">ユーザーを追加登録する</a>	「ダッシュボード画面」の「ポータル管理者向け」メニューからユーザー追加登録までの手順をご説明します。	<a href="#">p.12</a>
9. <a href="#">ユーザーグループを追加登録する</a>	「ダッシュボード画面」の「ポータル管理者向け」メニューからユーザーグループ追加までの手順をご説明します。	<a href="#">p.14</a>
10. <a href="#">問合せをする</a>	IP Voice（ひかり電話）のサービスデスクに各種お問い合わせをする際のチケット作成手順についてご説明します。	<a href="#">P.17</a>

# 1. ビジネスポータル 初回ログイン手順について

Arcstar IP Voice開通後、最初にビジネスポータルにアクセスして、初期設定をしていただく手順についてご案内します。

- ・「ご利用開始案内メール」を受信し、**最初にビジネスポータルの設定をされるお客さま**は、下記ページを参考に初期設定を行ってください。

- 初回ログイン手順：<http://support.ntt.com/b-portal/support/pid2900000agh>

## 《ご利用開始案内メールの本文》

ビジネスポータルのご利用案内は[b-portal@ntt.com](mailto:b-portal@ntt.com)からお客さまメールアドレス(ビジネスポータル申込書の記入いただいたアドレス)宛てに送信されます。

件名: NTTドコモビジネス ビジネスポータル ユーザ登録受付メール  
差出人: b-portal@ntt.com

このメールはNTTドコモビジネス ビジネスポータルから自動で送信しています。

御社から申込頂いております、NTTドコモビジネス ビジネスポータルのユーザ登録の完了をお知らせします。

ポータルご利用前に、以下のURLよりパスワード登録をお願いします。

ビジネスポータルパスワード登録URL

<https://xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx> [A]

有効期限 : .....

・  
・

ビジネスポータルログイン画面

<https://b-portal.ntt.com>

ログインできないなどお困りの場合は、対象サービスをお申込みいただいた弊社窓口までお問い合わせください。

■ 本メールは送信専用のメールアドレスで送信しております。  
本メールに返信いただいてもご回答いたしかねますので、あらかじめご了承ください。

ご利用開始案内メールに記載のURL: 【A】 にアクセスし、本人確認画面で「メールアドレス、氏名、電話番号（ハイフンなし）」を入力し、「パスワード設定」に進んでください。  
※以降の手順は、下記ページをご確認のうえ、初期設定を行ってください。

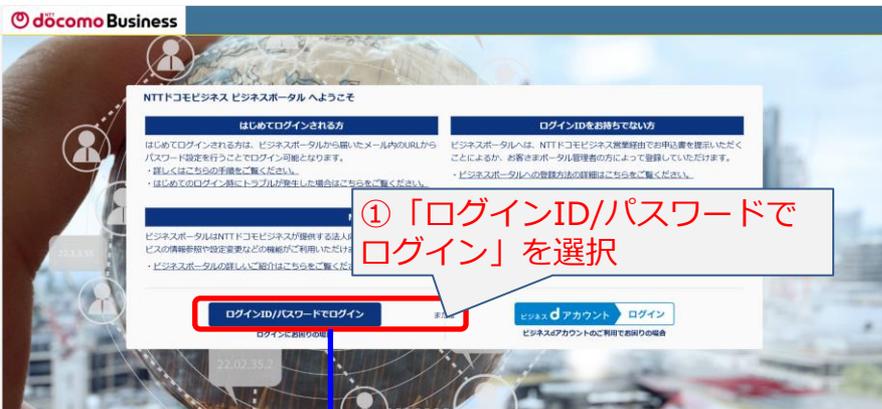
初回ログイン手順：

<http://support.ntt.com/b-portal/support/pid2900000agh>

## 2. ログインとダッシュボード画面の表示メニュー (1/2)

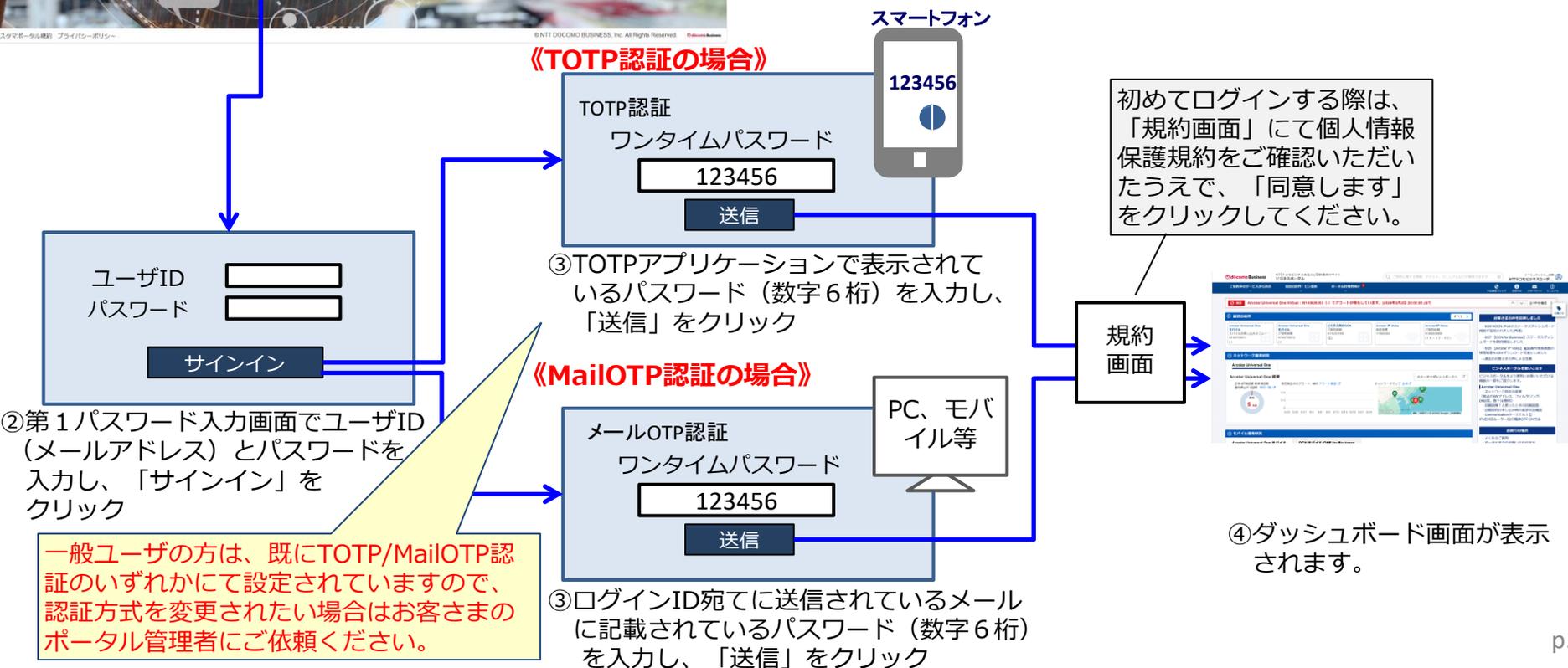
初回ログインにて新認証方式 (TOTP認証、MailOTP認証) で初期設定をしていただいた以降に、ビジネスポータルにログインする手順についてご案内します。

①ビジネスポータル (<https://b-portal.ntt.com>) にアクセスする



ログイン方法の詳細は下記「初回ログイン手順」をご覧ください。

<http://support.ntt.com/b-ortal/support/pid2900000agh>



## 2. ログインとダッシュボード画面の表示メニュー (2/2)

### 《ダッシュボード画面》

※画面はイメージです。細部は実際と異なる場合があります。

The screenshot shows the Arcstar Universal One Business dashboard. Key elements include:

- メニュー (Menu):** Located at the top left, it includes links for 'ご契約中のサービスから選ぶ' (Select from services you are subscribed to), '最近の操作・ピン留め' (Recent operations/Pinned), and 'ポータル管理向け' (For portal management).
- アラーム情報 (Alarm Information):** A notification bar at the top center stating: '重要 Arcstar Universal One Virtual: N140926203 (-) でアラートが発生しています。(2024年2月2日 20:00:00 JST)'.
- お申し込み進捗情報 (Application Progress Information):** A table at the bottom right showing application status for various services like 'Enterprise DaaS (S)', 'Enterprise DaaS (M)', and 'Enterprise DaaS (L)'. It includes columns for '申請日' (Application date), 'サービス名' (Service name), '件名' (Subject), and 'ステータス' (Status).
- お問い合わせ (Inquiry):** A table at the bottom left showing inquiry details with columns for '公開日' (Publication date), 'サービス名' (Service name), and '件名' (Subject).

### 3. Arcstar IP Voice サービスメニューを表示する

①ダッシュボード画面上的「ご契約中のサービスから選ぶ」にマウスカーソルを合わせる

②「Arcstar IP Voice」にマウスカーソルを合わせる

Arcstar IP Voice

- 共通
  - ご契約・運用状況
    - 基本契約番号、ダイヤルイン追加番号、料金情報、お客様のご連絡先の確認など
  - 電話番号検索 [検索機能](#)
    - 基本契約番号、ダイヤルイン追加番号、住所等で番号を検索
  - お申し込みの進捗
    - 提供予定日、重複状況、開通案内
  - 故障・お問い合わせの状況
- 工事・故障情報
  - 工事・故障情報 (Arcstar IP Voice)
  - 工事・故障情報 (ひかり電話：東日本) [🔗](#)
  - 工事・故障情報 (ひかり電話：西日本) [🔗](#)

運用管理

- アラート通知の停止/再開
  - 回線の監視アラート通知の設定
- 総合診断ツール
  - 回線の状況を総合的に診断
- オプション設定
  - 設定変更・契約変更 (転送設定等) [🔗](#)
  - ひかり電話：東日本 [🔗](#)
    - ひかり電話の転送電話等設定変更はこちら
  - ひかり電話：西日本 [🔗](#)
    - ひかり電話の転送電話等設定変更はこちら
  - 設定変更 (レンタルVoIP-GW) [🔗](#)
    - レンタルVoIP-GWの設定変更はこちら
  - 通話明細 [🔗](#)
    - 通話費、着信科目に合わせた管理

オンライン手続き

- 新規のお申し込み・資料請求 [🔗](#)
  - サービスに関する各種お申し込みはこちら
- 追加変更のお申し込み [🔗](#) [🔗](#)
  - ダイヤルイン番号の追加、廃止、付加機能の変更申込などはこちら
- 追加変更のお申し込み履歴 [🔗](#)
  - お申し込み内容、お申し込み結果
- オンライン手続き (Arcstar IP Voice ひかり電話)
  - 新規のお申し込み・資料請求 [🔗](#)
    - サービスに関する各種お申し込みはこちら
  - 変更/廃止のお申し込み [🔗](#)
    - 変更/廃止のお申し込みはこちら
  - 変更/廃止のお申し込み履歴 [🔗](#)
    - 変更/廃止のお申し込みの履歴はこちら

Arcstar IP Voiceサービスメニューが表示されます。

# 4. ご利用中サービス契約情報を確認する (1/2)

## ご契約・運用状況一覧



① Arcstar IP Voice サービスメニューの「ご契約・運用状況」をクリック



ご契約中のサービスが表示されます。

## ご契約情報



その1 ご契約情報タブから光回線やひかり電話に関する契約情報をご確認いただけます。

# 4. ご利用中サービス契約情報を確認する (2/2)

## 番号情報

Arcstar IP Voice: N \*\*\*\*\* (本社 1) 設定を変更する(ひかり電話: 東日本) 設定を変更する(ひかり電話: 西日本)

運用状況	サービス名	拠点	料金 (円、税込)
対象外	Arcstar IP Voice	本社 1	- 詳細

[ご契約情報](#)
[番号情報](#)
[着信課金詳細](#)
[お問い合わせ](#)
[ご連絡先](#)

主契約番号 追加番号	電話番号	発信番号通知	国際電話	着信課金番号	着信お知らせメール
		転送電話	特定電話番号通知機能	掲載情報 (着信課金)	FAXお知らせメール
		掲載情報	迷惑電話お断り: 番号 単位用	特定番号接続	
主契約番号	*****	有り	接続する	-	-
		利用する	-	-	-
		有り	利用する	-	-
追加番号	*****	有り	接続する	-	-
		利用する	-	-	-
		有り	利用する	-	-

その2 番号情報タブからひかり電話の番号ごとの契約情報をご確認いただけます。

## 着信課金詳細

Arcstar IP Voice: N \*\*\*\*\* (本社 1) 設定を変更する(ひかり電話: 東日本) 設定を変更する(ひかり電話: 西日本)

運用状況	サービス名	拠点	料金 (円、税込)
対象外	Arcstar IP Voice	本社 1	- 詳細

[ご契約情報](#)
[番号情報](#)
[着信課金詳細](#)
[お問い合わせ](#)
[ご連絡先](#)

### 着信課金詳細

サービス名	契約開始日	契約終了日	償額
着信課金基本(*****)	2015年4月16日 JST	-	-

その3 着信課金をご契約の場合、着信課金詳細タブから契約情報をご確認いただけます。

# 5. 変更申込み方法 (1/3)

- IP Voice (ひかり電話) の変更申込みは
- ① 「Arcstar IP Voiceサービスメニュー」 右側メニューの「変更/廃止のお申し込み」をクリック
  - ② 変更申込みをされたい契約の「選択」をクリック
  - ③ 変更の申し込みの場合、変更メニューの「選択」をクリック  
事業者変更承諾番号払い出しを希望される場合は、本メニューを選択し、その他変更内容にその旨を記載してください。
  - ④ 重要事項説明をご確認して頂き、「上記内容に同意する」をチェックし、「次へ」をクリック  
次頁へ

## 《Arcstar IP Voiceサービスメニュー》

## 申し込み画面

契約番号	サービス名	住所	事務所	メモ
N*****	Arcstar IP Voice (ひかり電話タイプ) アクセスセット	1000001 東京都千代田区*****	本社1	<b>選択</b>
N*****	Arcstar IP Voice (ひかり電話タイプ) アクセスセット	1000001 東京都千代田区*****	本社1	選択
N*****	Arcstar IP Voice (ひかり電話タイプ) アクセスセット	1000001 東京都千代田区*****	本社1	選択
N*****	Arcstar IP Voice (ひかり電話タイプ) アクセスセット	1000001 東京都千代田区*****	本社1	選択

# 5. 変更申込み方法 (2/3)

- IP Voice (ひかり電話) の変更申込みは
- ⑤変更したい項目をチェック  (複数ある場合は複数選択) し、「次へ」をクリック
- ⑥各種変更したい内容を入力
- ⑦お客様情報は、変更お申し込み後にお電話や開通案内をお送りする情報となります。
- ⑧すべての内容を入力後、「次へ」をクリック
- ⑨入力内容を確認して、誤りがなければをクリック
- 次頁へ

画面 / Arcstar IP Voice ひかり電話 変更/廃止のお申し込み / N\*\*\*\*\* / Arcstar IP Voice ひかり電話 変更

### Arcstar IP Voice ひかり電話 変更のお申し込み

① 同意事項    ② 入力1    ③ 入力2    ④ 確認    ⑤ 完了

**ご契約内容**

契約番号	サービス名	住所	事業所	メモ
N*****	Arcstar IP Voice (ひかり電話タイプ) アクセスセット	1000001 東京都千代田区*****	本社 1	

**申し込み選択**

変更お申し込み  必須  移転  電話番号/チャネル数の増減  オプション追加/廃止  その他の変更

・複数選択可能です

キャンセル

⑤変更したい項目を選択後、「次へ」をクリック

**ル数の増減**

番号増加数

・半角数字3桁まで入力可能です。

番号減少数

・半角数字3桁まで入力可能です。

ch数増減

・増減したいチャネル数をご記入いただき、増減についてはプルダウンより選択してください。

ch数増減数

・半角数字2桁まで入力可能です。

⑥各種変更したい内容を入力

**オプション追加/廃止**

初期毎オプション

**お客様情報**

連絡先 お名前 (フリガナ)  必須

・全角カナ20文字まで入力可能です。

連絡先 お名前  必須

・全角10文字まで入力可能です。

連絡先 電話番号  必須

・半角数字13文字まで入力可能です。(ハイフン含む)

開通案内送付先メールアドレス  必須

・半角英数字84文字まで入力可能です。

開通案内確認パスワード  必須

・半角英数字8~10文字まで入力可能です。(大文字・小文字・数字の組み合わせ)

発信者電話番号表示

発信者番号通知リクエスト

迷惑お断り (契約毎)

開通案内確認パスワード  必須 \*\*\*\*\*

戻る

⑦お客様情報を入力

⑧すべて入力後「次へ」をクリック

⑨誤りが無ければ「確定」をクリック

# 5. 変更申込み方法 (3/3)

IP Voice (ひかり電話) の変更申込みは  
※変更申込みは完了です。 内容を確認させて頂き電話にてご連絡させていただきます。

🏠 / Arcstar IP Voice ひかり電話 変更/廃止のお申し込み / N091385721 / Arcstar IP Voice ひかり電話 変更

### Arcstar IP Voice ひかり電話 変更のお申し込み

お申し込みを受け付けました。

リクエストID: 1803290763

申込を承りました。お申し込みいただいた順番に、年末年始・土日祝日をのぞく、9時半～17時の間にご連絡させていただきます。

[Arcstar IP Voice ひかり電話 お申し込み](#) [お申し込み履歴](#)

# 6. 電話の設定変更サイトへのリンク

## 《Arcstar IP Voiceサービスメニュー》

The screenshot shows the Arcstar IP Voice service menu. The 'オプション設定' (Option Settings) section is expanded, showing '設定変更・契約変更 (転送設定等)' (Setting Change/Contract Change (Transfer Settings, etc.)). Under this, there are two options: 'ひかり電話：東日本' (Fiber Phone: East Japan) and 'ひかり電話：西日本' (Fiber Phone: West Japan). A red box highlights these two options. A callout box with a blue border and red text points to the 'ひかり電話：東日本' option, stating: 'ご契約により「ひかり電話：東日本」もしくは「ひかり電話：西日本」を選択' (Select 'Fiber Phone: East Japan' or 'Fiber Phone: West Japan' depending on your contract).

NTT東日本、もしくはNTT西日本の設定変更サイトに遷移します。

# 7. 故障工事情報サイトへのリンク

## 《Arcstar IP Voiceサービスメニュー》

The screenshot shows the Arcstar IP Voice service menu. The '工事・故障情報' (Work/Incident Information) section is expanded, showing two options: '工事・故障情報 (ひかり電話：東日本)' (Work/Incident Information (Fiber Phone: East Japan)) and '工事・故障情報 (ひかり電話：西日本)' (Work/Incident Information (Fiber Phone: West Japan)). A red box highlights these two options. A callout box with a blue border and red text points to the '工事・故障情報 (ひかり電話：東日本)' option, stating: 'ご契約により「工事・故障情報 (ひかり電話：東日本)」もしくは「工事・故障情報 (ひかり電話：西日本)」を選択' (Select 'Work/Incident Information (Fiber Phone: East Japan)' or 'Work/Incident Information (Fiber Phone: West Japan)' depending on your contract).

NTT東日本、もしくはNTT西日本の工事故障情報サイトに遷移します。

# 8. ユーザーを追加登録する (1/2)

管理者ID以外に拠点・営業所単位などでユーザーIDを払い出したい場合に追加登録します。

## 《ダッシュボード画面》

① 「ポータル管理者向け」にマウスカーソルを合わせる

② 「ユーザー管理」を選択

## ユーザー一覧

③ 「ユーザーを追加する」をクリック

ステータス	名前	メールアドレス	電話番号	第2認証	ユーザー権限
有効	*****	*****@***.com	03*****	MailOTP	一般ユーザー
有効	*****	*****@***.com	03*****	TOTP	ポータル管理者
有効	*****	*****@***.com	090*****	TOTP	一般ユーザー
有効	*****	*****@***.com	06*****	TOTP	一般ユーザー
有効	*****	*****@***.com	03*****	SKIP	ポータル管理者
有効	*****	*****@***.com	03*****	SKIP	ポータル管理者

登録済みのユーザー一覧が表示されます。

## ユーザー追加

④ 名前、メールアドレスなどを入力します。

■入力項目

- 名前 (必須) : ユーザー名を入力
- メールアドレス (必須) : ユーザーのメールアドレスを入力
- 電話番号 (必須) : ユーザーの電話番号を入力
- 第2段階認証方式 (必須) : TOTPまたはMailOTPを選択
- ユーザー権限 (必須) : 一般ユーザーまたはポータル管理者を選択
- メール言語 (必須) : 申込状況更新通知メール等の表示に使用される言語を選択
- タイムゾーン (必須) : ユーザーのタイムゾーンを選択 (タイムゾーンに従って、時刻を変換して表示します。)
- 役職 (任意) : ユーザーの役職名を入力
- 携帯電話番号 (任意) : ユーザーの携帯電話番号を入力
- コメント (任意) : ユーザーに関する説明 (役割等) を入力

次頁へ

# 8. ユーザーを追加登録する (2/2)

## ユーザー追加

■ 入力項目  
モバイル閾値メール (必須) : 受信するまたは受信しないを選択  
ユーザーグループ (任意) : 所属させるユーザーグループを選択  
\* ユーザーグループを追加登録していない場合は「全サービス参照編集権限グループ (自動)」のみ表示されます。

The screenshot shows a web interface for user registration. At the top, there are radio buttons for 'モバイル閾値メール' (Mobile threshold email) with options '受信する' (Receive) and '受信しない' (Do not receive). Below that is a section for 'ユーザーグループ' (User group) with a warning message: '注: このユーザーにユーザーグループを指定することで、ログインした際に表示されるサービスや契約を設定できます。ユーザーグループを指定しない場合、このユーザーにはサービス・契約は何も表示されなくなります。' (Note: By specifying a user group for this user, you can set the services and contracts displayed when they log in. If you do not specify a user group, no services or contracts will be displayed for this user.) A list of user groups is shown: '全サービス参照編集権限グループ (自動)', 'ユーザーグループ1', 'ユーザーグループ2', 'ユーザーグループ3', 'ユーザーグループ4', and 'ユーザーグループ5'. There are '追加 →' (Add) and '< 削除' (Delete) buttons. At the bottom, there are 'キャンセル' (Cancel) and '追加する' (Add) buttons. The '追加する' button is highlighted with a red box.

⑤ 「追加する」をクリックすると登録が完了します。

# 9. ユーザーグループを追加登録する (1/3)

複数拠点でご契約・ご利用いただいている場合など、参照・編集できる範囲をユーザーグループ毎に設定することができます。

## 《ダッシュボード画面》

① 「ポータル管理者向け」にマウスカーソルを合わせる

② 「ユーザーグループ管理」を選択

## ユーザーグループ一覧

③ 「ユーザーグループを追加する」をクリック

登録済みのユーザーグループが表示されます。

## ユーザーグループ追加

④ ユーザーグループ名、説明を入力します。

⑤ 「追加する」をクリック

## ユーザーグループ

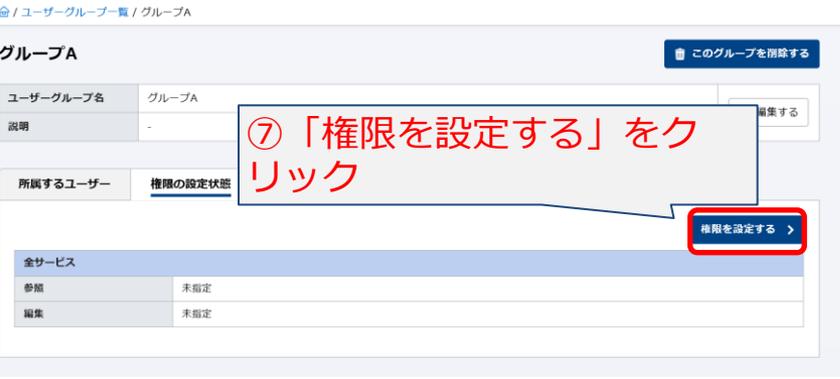
⑥ 「権限の設定状態」タブをクリック

# 9. ユーザーグループを追加登録する (2/3)

登録したユーザーグループで参照・編集できる範囲を設定します。

## ユーザーグループ

## ユーザーグループ権限設定



サービス単位で  
設定したい場合

⑧-1 「Arcstar IP Voice」の「サービスごとの権限設定」を選択  
⑨-1 「保存する」をクリック

■ 「IP Voice (ひかり電話)」の**全契約を編集可能に設定したい**場合は「サービスごとの権限設定」列から「権限なし」「参照のみ」「参照・編集」を選択してください。(⑧-1)  
(参照のみで設定したい場合は「参照」を選択してください。)

契約単位で  
設定したい場合

■ ご契約中の「IP Voice (ひかり電話)」の参照・編集設定を**契約単位で設定したい場合**は「契約ごとに権限を設定する」をクリックしてください。(⑧-2)



ご契約中のサービスが一覧で表示されます。

⑧-2 「契約ごとに権限を設定する」をクリック (次頁へ)



「IP Voice (ひかり電話)」の全契約の編集権限の設定が完了しました。p.15

# 9. ユーザーグループを追加登録する (3/3)

■ご契約中の「IP Voice (ひかり電話)」の参照・編集設定を**契約単位で設定したい場合**

「ユーザーグループ権限設定画面」-⑧-2「**契約ごとに権限を設定する**」をクリック

契約番号 (Nから始まる番号) で編集または参照できる権限を設定できます。  
⑨-2契約番号ごとに「権限選択」列から「権限なし」「参照のみ」を選択してください。  
(参照のみで設定したい場合は「参照」を選択してください。)

Arcstar IP Voice

絞り込みキーワード  
キーワードを入力してください

合計 269 件 表示件数 100件

契約番号/サービス名	拠点	メモ	権限選択
N***** Arcstar IP Voice (Universal One)	本社	-	<input checked="" type="radio"/> 権限なし <input type="radio"/> 参照のみ <input type="radio"/> 参照・編集
N***** Arcstar IP Voice (ひかり電話タイプ) アクセスセット	本社	-	<input checked="" type="radio"/> 権限なし <input type="radio"/> 参照のみ <input type="radio"/> 参照・編集
N***** Arcstar IP Voice (Universal One)	支社	-	<input checked="" type="radio"/> 権限なし <input type="radio"/> 参照のみ <input type="radio"/> 参照・編集
N***** Arcstar IP Voice (Universal One)	支社	-	<input checked="" type="radio"/> 権限なし <input type="radio"/> 参照のみ <input type="radio"/> 参照・編集
N***** Arcstar IP Voice (Universal One)	支社	-	<input checked="" type="radio"/> 権限なし <input type="radio"/> 参照のみ <input type="radio"/> 参照・編集

キャンセル

⑨-2設定したい「契約番号」の「権限選択」を選択  
⑩-2「適用する」をクリック

ユーザーグループ権限設定

全サービス共通の権限の設定

サービス名 全サービス共通の権限設定

全てのサービス  権限なし  参照のみ  参照・編集

サービスごとの権限の設定

サービス名	サービスごとの権限設定	契約ごとの権限設定
Arcstar Contact Center	<input type="radio"/> 権限なし <input type="radio"/> 参照のみ <input type="radio"/> 参照・編集	契約ごとに権限を設定する >
Arcstar Contact Center 2.0	<input type="radio"/> 権限なし <input type="radio"/> 参照のみ <input type="radio"/> 参照・編集	>
Arcstar SIP Trunking	<input type="radio"/> 権限なし <input type="radio"/> 参照のみ <input type="radio"/> 参照・編集	<input checked="" type="button" value="⑪-2 設定完了"/>
Arcstar IP Voice	<input type="radio"/> 権限なし <input type="radio"/> 参照のみ <input type="radio"/> 参照・編集	契約ごとに権限を設定する >

契約ごとの権限設定が完了しました。

# 10. 問合せをする（新規お問い合わせを作成する）（1/3）

IP Voice（ひかり電話）のサービスデスクの利用方法について説明します。  
ビジネスポータルより、新規お問い合わせを作成し各種お問い合わせをすることができます。

## 《ダッシュボード画面》



③ 「内容の入力へ進む」をクリック

- お問い合わせ可能な申込内容
  - ・ 「故障に関するお問い合わせ」
  - ・ 「サービス内容・設定に関するお問い合わせ」
  - ・ 「申込に関するお問い合わせ」
  - ・ 「料金に関するお問い合わせ」
  - ・ 「その他のお問い合わせ」

# 10. 問合せをする（新規お問い合わせを作成する）（2/3）

## 新規お問い合わせの作成

新規お問い合わせの作成 (Arcstar IP Voice)

お問い合わせ種別 **必須** サービス分類: 音声・ビデオ・電話 サービス名: Arcstar IP Voice

タイプ

- 故障に関するお問い合わせ  
つながらない、音声品質が悪い等の場合は、こちらを選択してください。
- サービス内容・設定に関するお問い合わせ  
契約、未契約に関わらずサービス内容についての一般的なお問い合わせは、こちらを選択してください。
- 申込に関するお問い合わせ  
申込内容や申込方法、納期等についてのお問い合わせは、こちらを選択してください。
- 料金に関するお問い合わせ  
請求に関するお問い合わせは、こちらを選択してください  
(未契約のサービスの料金、見積等については、「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。)
- その他のお問い合わせ  
上記に当てはまらないご相談は、こちらを選択してください。

契約番号 **必須** 選択してください。

本件第1連絡先 **必須** 電話番号 (15文字以内)

本件第2連絡先

お問い合わせ内容 (570文字以内)

お問い合せを作成する

④ 「故障に関するお問い合わせ／サービス内容・設定に関するお問い合わせ／申込に関するお問い合わせ／料金に関するお問い合わせ／その他のお問い合わせ」のうちあてはまるタイプを選択

タイプで「故障に関するお問い合わせ」を選択した場合

⑤-2対象の契約番号、発生事象を選択

⑤-1対象の契約番号を選択

⑥-1お問い合わせ更新時のご連絡先電話番号を入力

⑥-2発生日、終了日、第1連絡先（電話番号）、第2連絡先（電話番号、担当者名）、お問い合わせ内容入力

⑦-1 「お問い合わせを作成する」をクリック

⑦-2 「チケット作成」をクリック

「新規お問い合わせ」が作成されました。  
サービスデスクよりお問い合わせへのご回答をさせていただきます。

# 10. 問合せをする（お問い合わせ内容を確認する）（3/3）

## 《ダッシュボード画面》

故障・お問い合わせ (5178件) すべて >

Arcstar Universal One L3 シームレスU A...	受付中
-	故障
2025年6月25日 JST	
Arcstar Universal One L3 シームレスU A...	中
-	故障
2025年6月23日 JST	
Arcstar Universal One L3 シームレスU A...	
test	

## 故障・お問い合わせ一覧

故障・お問い合わせ一覧 新規お問い合わせを作成する

絞り込みキーワード 表示対象のサービス

キーワードを入力してください

対応中の故障・お問い合わせ 完了の故障・お問い合わせ

合計 **2,333** 件 表示件数 10件

更新日時	ステータス	故障・お問い合わせID	タイプ	契約番号	サービス名	その他
2020年10月22日 12:04:08 JST	オープン	NB-10003772	お問い合わせ (...)	N*****	Business Portal	-
2020年10月22日 11:58:38 JST		BP-TDX				
2020年10月20日 15:15:34 JST	オープン	NB-10003771	お問い合わせ (...)	N*****	Business Portal	-
2020年10月20日 15:15:34 JST		ユーザー登録がうまく...				
2020年10月16日 15:40:58 JST	クローズ待ち	NB-10003746	ご利用になれな...	N*****	Arcstar Universal One Virtual	-
2020年9月30日 16:40:58 JST		テスト				

該当するお問い合わせをクリックすると内容を確認いただけます。

①故障・お問い合わせの「すべて >」をクリック