

WideAngle

あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス 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	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	35
4.13. ユーザー設定	36
5. 管理者ユーザー向けの機能	42
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
改訂履歴	51

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

The screenshot displays the docomo Business user interface. At the top, there is a navigation bar with the docomo Business logo on the left and several menu items on the right: 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, and マニュアルユーザー 顧客管理者. Below the navigation bar is an 'Announcements' section with a search icon and a list of announcements, including 'システム名変更test' and '【テスト】カスタマーポータルメンテナンスのお知らせ'. The main content area features six service tiles arranged in a 2x3 grid: 'お問い合わせ' (with a question mark icon), '作業依頼' (with a briefcase icon), 'ケース一覧' (with a list icon), 'ナレッジ' (with a document icon), 'サービス設定情報' (with a gear icon), and 'アカウント管理' (with a user icon). Each tile includes a brief description of the service. Below the tiles, there is a section for '各サービスのカスタマーポータルのリンク' with three links: 'WideAngle マネージド CSPM', 'WideAngle あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス', and 'WideAngle マネージド SOAR'. At the bottom of the page, there is a copyright notice: '© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved. プライバシーポリシーはこちら'.

(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"> 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
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

- **FalconMobile サービス** : <https://nttcomsac.service-now.com/fm>

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

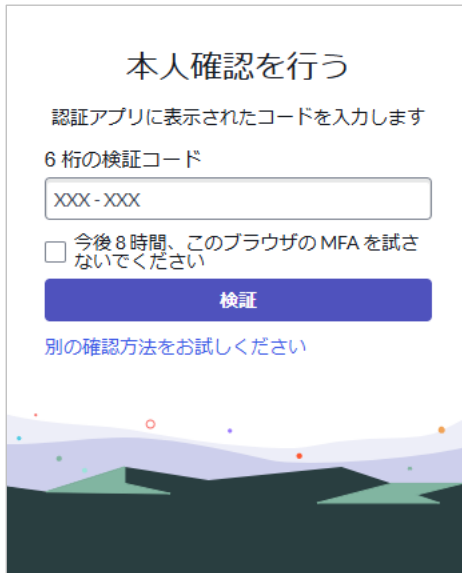
ご注意ください

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。

NTT docomo Business

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
 shXXXXXXXX@ntt.com

6桁の認証コード

XXXXXX

コードを再送信 26秒以内

モバイル：生体認証または FIDO2 セキュリティキーを設定する。

検証

別の確認方法をお試しください

4.3. ログアウト

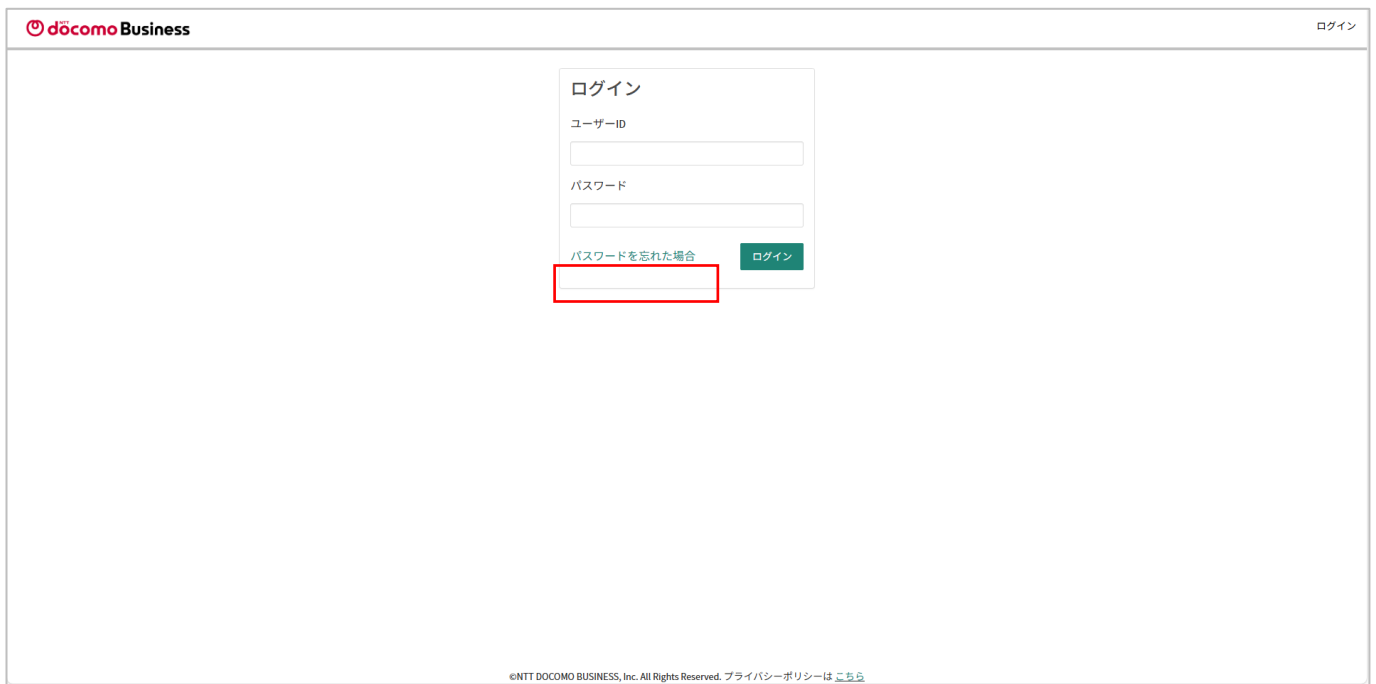
(1) ユーザー（アイコン・User Name） - [ログアウト] をクリック



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。

The screenshot shows the home page of the docomo Business customer portal. At the top, there is a navigation bar with the docomo Business logo on the left and several 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, and a user profile icon labeled マニ ャルユーザー 顧客管理者. Below the navigation bar is a red-bordered box containing the main content area. This area is divided into three horizontal sections. The top section is titled 'Announcements' and contains two items: 'システム名変更test' and 'Vancouverアップグレード動作確認モバイルタイトル'. A blue callout bubble labeled 'お知らせ' points to this section. The middle section contains six service tiles arranged in a 2x3 grid. Each tile has an icon and a title: 'お問い合わせ' (with a question mark icon), '作業依頼' (with a briefcase icon), 'ケース一覧' (with a list icon), 'ナレッジ' (with a document icon), 'サービス設定情報' (with a gear icon), and 'アカウント管理' (with a person icon). Each tile also has a short description. A blue callout bubble labeled 'メニュー' points to this section. The bottom section is titled '各サービスのカスタマーポータルのリンク' and contains three links: '> WideAngle マネージド CSPM', '> WideAngle あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス', and '> WideAngle マネージド SOAR'. A blue callout bubble labeled 'リンク' points to this section. At the bottom of the page, there is a copyright notice: ©NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved. プライバシーポリシーは [こちら](#).

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。

The screenshot shows the docomo Business homepage. At the top, there is a navigation bar with the docomo Business logo on the left and several menu items: 'お問い合わせ' (Contact Us), '作業依頼' (Request for Work), 'ケース一覧' (Case List), 'ナレッジ' (Knowledge), 'サービス設定情報' (Service Setting Information), 'アカウント管理' (Account Management), and a user profile icon labeled 'マニュアルユーザー 顧客管理者'. The 'お問い合わせ' button is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a section for 'Announcements' with a dropdown menu. The main content area features six service tiles: 'お問い合わせ' (Contact Us) with a question mark icon and the text 'お問い合わせが行えます。', '作業依頼' (Request for Work) with a briefcase icon and the text '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' (Case List) with a list icon and the text 'ケース一覧を表示します。', 'ナレッジ' (Knowledge) with a document icon and the text '記事を参照および検索が可能です。', 'サービス設定情報' (Service Setting Information) with a grid icon and the text 'サービス設定情報一覧を表示します。', and 'アカウント管理' (Account Management) with a group of people icon and the text 'アカウント管理メニューを表示します。'. At the bottom, there are links for '各サービスのカスタマーポータルへのリンク' (Links to customer portals for each service), including 'WideAngle マネージドCSPM', 'WideAngle あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス', and 'WideAngle マネージドSOAR'. The footer contains the copyright notice: '©NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved. プライバシーポリシーはこちら'.

(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。

The screenshot shows the 'ケースを作成' (Create Case) form. At the top, there is a navigation bar with the docomo Business logo and menu items: 'お問い合わせ' (Contact Us), '作業依頼' (Request for Work), 'ケース一覧' (Case List), 'ナレッジ' (Knowledge), 'サービス設定情報' (Service Setting Information), 'アカウント管理' (Account Management), and a user profile icon labeled 'マニュアルユーザー 顧客管理者'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail 'ホーム > ケースを作成' and a search bar. The main content area is titled 'ケースを作成' and contains a red warning message: '同時にお問い合わせできるのは1件までです。回答が完了し、ケースがCloseとなるまでは、次のお問い合わせをすることはできないため、順次回答させていただきます。ただし、故障に関するお問い合わせはこの限りではありません。'. Below the warning, there is a section for '必須' (Required) information with three dropdown menus: 'お客様番号' (Customer Number) with the value '--なし--', 'ご契約者名' (Contractor Name), and 'サービス名' (Service Name) with the value '--なし--'. At the bottom, there is a footer with the copyright notice: '©NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved. プライバシーポリシーはこちら'. On the right side of the form, there is a '送信' (Send) button and a '必須情報' (Required Information) section with two buttons: 'お客様番号' and 'お問い合わせ種別'.

(3) 作成されたお問い合わせが表示されます。

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 マニュアルユーザー 顧客管理者

ホーム > ケース

ケース番号
CS0067414

追加のご連絡がある場合は、下記の入力フォームに記載して送信してください。
対応を終了する場合は、アクションボタンから「ケースをクローズ」または「ソリューションを承認」を選択してください。
クローズ後は再オープンできないため、あらかじめ新規でのお問い合わせをお願いいたします。

更新日時 状況
数秒前 新規

お問い合わせ アクション-

アクティビティ 添付ファイル

← → 段落 ▼ ▲ ▼ ▼ B I U 背景色 前景色 挿入 削除 田 田 (t)

送信

マニュアル マニュアルユーザー 顧客管理者 数秒前
CS0067414 作成日時

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

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][アラート]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
- **アラート** : カテゴリがアラート (CrowdStrike でのアラート検知により作成されたケース)

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

フィルター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

✕

以下の条件をすべて満たす必要があります

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 ▼
-------	----	------	----	-------	-------	-------	---------	--------

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

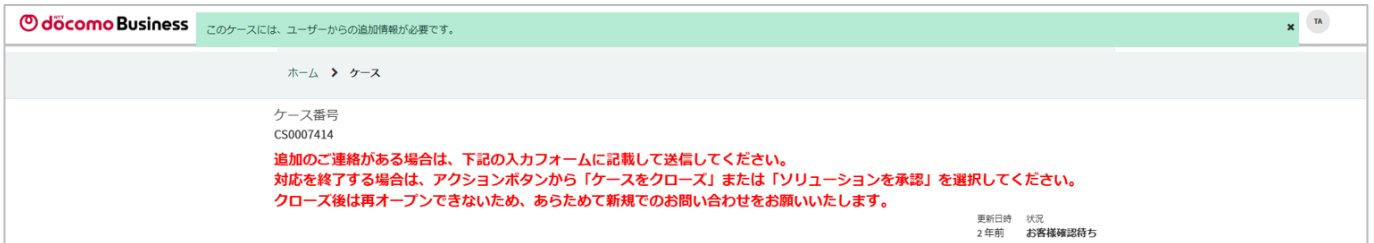
ケース番号	状況	カテゴリ	件名	お客様番号	ご契約者名	サービス名	お客様担当者名	更新日時 ▼
CS0032609	新規	作業依頼	01.お客様情報変更	P910000003	C会社テスト	WideAngle プロフェッショナルサービス あんしんモバイルセキュリティ f..	C会社 顧客管理者	2024-11-20 14:04:14
CS0030394	新規	製品仕様について	お問い合わせ	P910000003	C会社テスト	WideAngle プロフェッショナルサービス あんしんモバイルセキュリティ f..		2024-10-10 11:10:34
CS0030391	新規	サービスについて	お問い合わせ	P910000003	C会社テスト	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 f..		2024-10-10 11:06:52
CS0030382	新規	製品仕様について	お問い合わせ	P910000003	C会社テスト	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 f..	C会社 顧客	2024-10-10 10:40:42
CS0030381	新規	サービスについて	お問い合わせ	P910000003	C会社テスト	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 f..	C会社 顧客管理者	2024-10-10 10:39:36

セキュリティ上の制約により 16 行が削除されました

1~5 件目 / 5 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。

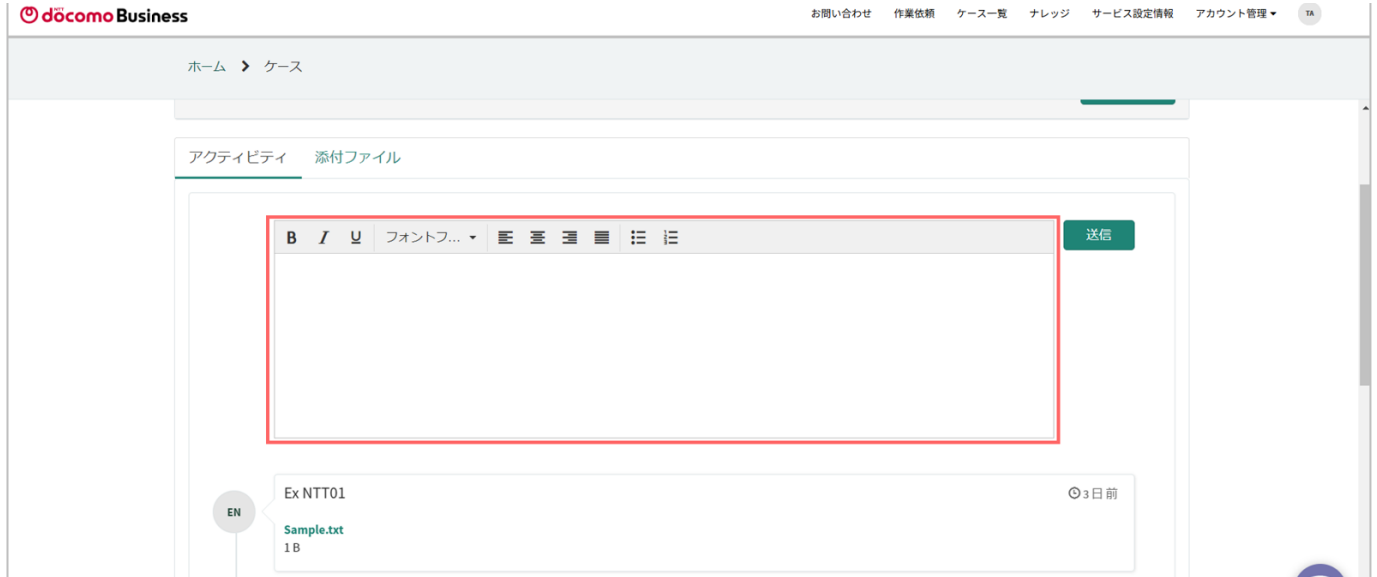


レポートやファイルは、[添付ファイル]で確認できます。
 ファイル名をクリックすることで、ダウンロードできます。



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

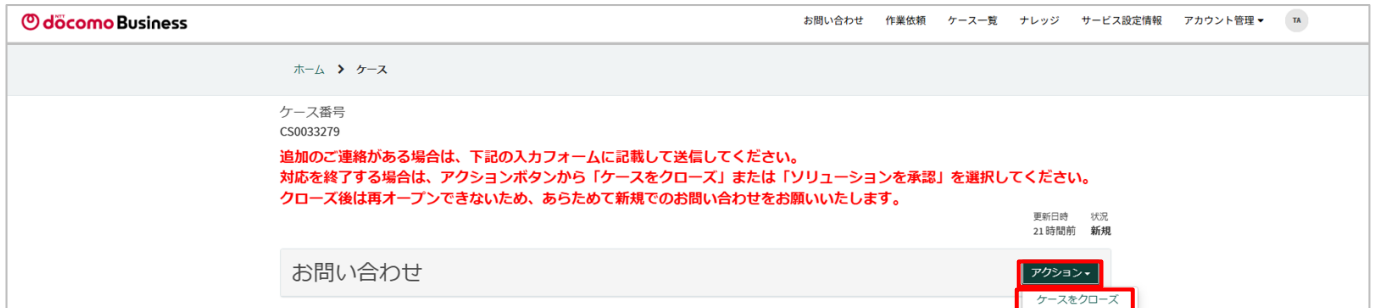
ケースの状態は、次のいずれかで遷移します。

- **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
CS0021295	クローズ済み	アラート	FM動作確認	N700000002	FM-N700000002	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...		2023-09-28 23:30:03
CS0004278	新規	サービスについて	-	N700000002	FM-N700000002	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...	Ex Sample01	2023-03-14 22:15:49
CS0004303	NTT作業中	サービスについて	-	N700000002	FM-N700000002	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...	Ex Sample01	2023-03-14 22:15:48
CS0004273	NTT作業中	サービスについて	-	N700000002	FM-N700000002	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...	Ex Sample01	2023-03-14 22:15:48

4.8.4. 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。

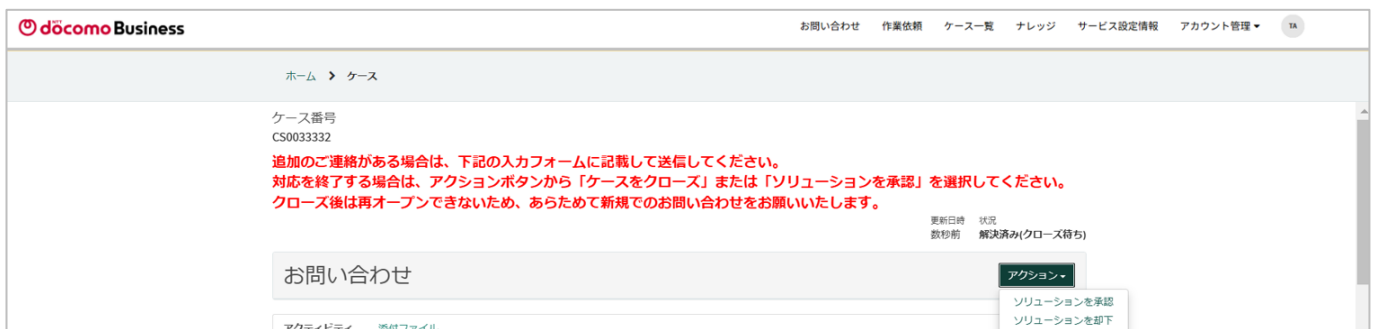


警告画面が表示されます。クローズするときは「ケースをクローズ」をクリックしてください。



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。

4.8.5. 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、故障について、その他

4.8.6. 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ーセンター <nttcomsac@service-now.com>**からのメールにて確認できます。

The screenshot shows the 'Cases' page in the docomo Business portal. The search bar at the top right contains the case number 'CS0067414'. Below the search bar, there is a table of search results.

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	N202400003	NTTドコモビジネス (MTD)	WideAngle あんしんモバイルセキュ	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。

The screenshot shows the search results page for the case number 'CS0067414'. The search bar at the top right contains 'CS0067414'. Below the search bar, there is a section titled '「CS0067414」のすべて結果' (All results for 'CS0067414').

Under this section, there is a folder icon and the text 'お問い合わせ' (Inquiry), which is highlighted with a red box. Below this, there is a line of text: 'ケース番号: CS0067414 · 状況: NTT作業中 · 更新日時: 3日前'.

At the bottom of the results section, there is a link labeled '結果の最後' (End of results).

4.8.7. 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。

ホーム > ケース一覧

検索

ケース一覧

- すべてのケース
- アクションが必要
- アラート

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
CS	クローズ済み	アラート	FM動作確認			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 f..		2023-09-28 23:30:03

左の欄をクリックし、「カテゴリ」を選択します。

ケース

すべて > キーワード = aaa

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

カテゴリ 次の値に等しい(--なし-- ⊖ または AND

検索

新

お客様担当者名 ⊙

ご契約者名 ⊙

ウォッチリスト

カテゴリ ⊙

キーワード

ケース番号

サービス ⊙

サービス名 ⊙

ドはありません。

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」セクションのフィルター設定画面を示しています。中央の「次の値に等しい(=)」というオプションが赤い枠で強調されています。メニューには以下のようなオプションが含まれています:

- 次の値に等しい(=)
- 次の値と異なる (≠)
- は次の値のいずれかを含む
- は次の値のいずれも含まない
- は(空)である
- は空でない
- 次の値未満 (<)
- 次の値を超える (>)
- 次の値以下 (<=)
- は次の値以上 (>=)
- 次の間
- はすべて
- は次の値と同じ
- は次の値と異なる

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」セクションのフィルター設定画面を示しています。右側の「サービスについて」オプションが赤い枠で強調されています。また、「実行」ボタンも赤い枠で強調されています。メニューには以下のようなオプションが含まれています:

- なし--
- サービスについて
- 故障について
- 月次レポートについて
- その他
- セキュリティアラート
- 監視アラート
- インシデントレポート
- インシデントレスポンス
- 作業依頼
- 月次レポート送付
- 製品仕様について
- アラーム
- アラート
- 正常性確認依頼(利用開始時)
- ご利用クレジット数超過
- アラートについて
- インシデント

以下のように絞り込むことができます。

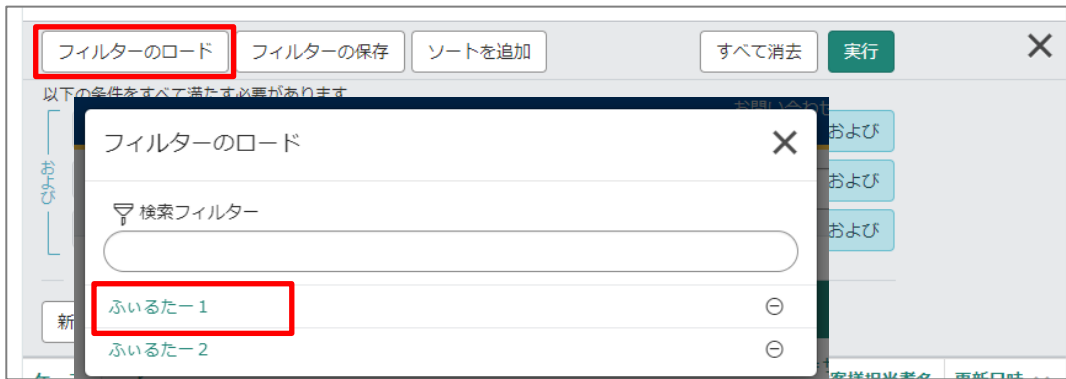
≡ ケース								
🔍 すべて > カテゴリ=サービスについて								
ケース番号	状況	カテゴリ	件名	お客様番号	ご契約者名	サービス名	お客様担当者名	更新日時
CS0004278	新規	サービスについて	-	N700000002		WideAngle プロフェッショナルサービス あんしんモバイルセキュリティ f...		2023-03-14 22:15:49
CS0004273	NTT 作業中	サービスについて	-	N700000002		WideAngle プロフェッショナルサービス あんしんモバイルセキュリティ f...		2023-03-14 22:15:48
CS0004303	NTT 作業中	サービスについて	-	N700000002		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 f...		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。

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 マニュアルユーザー 顧客管理者

▼ Announcements

社名・ロゴ変更TEST

システム名変更test

Vancouverアップグレード動作確認モバイルタイトル

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 マネージドCSPM
- > WideAngle あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス
- > WideAngle マネージドSOAR

(2) [お客様向けドキュメント]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 マニュアルユーザー 顧客管理者

ナレッジによるこそ

検索 (最小3文字)

5件のナレッジベース 51件の記事

当社のナレッジベースの探索

お客様向けドキュメント (あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス) 27

お知らせ (あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス) 7

よくあるご質問 (あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス) 11

メンテナンス (あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス) 2

すべて表示

(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。

The screenshot shows the docomo Business portal interface. 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, and マニュアルユーザー 顧客管理者. Below the navigation is a breadcrumb: ホーム > ナレッジ > ナレッジ検索. A search bar contains the text "検索 (最小3文字)". A filter button labeled "フィルター" is active. The filter menu is open, showing options for language (English, Japanese), a "結果の絞り込み" section with "ナレッジベース" and "カテゴリ" filters, and a list of categories. The "カテゴリ" filter is expanded, showing a list of categories: 01. サービス仕様書, 02. カスタマーポータルご利用ガイド, 03. Falcon Mobile操作ガイド, 04. アラート対応表, 06. Falcon Mobile導入ガイド (あんまねNEXT・CLOMO共通版), 07. Falcon Mobile導入ガイド (Workspace ONE版), 08. Falcon Mobile導入ガイド (Microsoft Intune版). The search results section shows 24 results, with the first four items highlighted in a red box: Xanadu Patch 9a適用動作確認 モバイル, Xanadu Patch 9適用動作確認 モバイル, Xanadu Patch 7b Hot Fix 1適用動作確認 モバイル, and Xanadu Patch 7a適用動作確認 モバイル.

② 掲載されたナレッジが表示されます。

The screenshot shows the docomo Business portal interface with the search results filtered. The search bar contains the text "検索 (最小3文字)". The filter menu is open, and the "カテゴリ" filter is expanded to show the list of categories. The "02. カスタマーポータルご利用ガイド" category is selected and highlighted with a red box. The search results section shows 1 result, which is highlighted in a red box: あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス_カスタマーポータルご利用ガイド_WideAnglePS_1.0 6.pdf. The result details include: お客様向けドキュメント (あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス) | 02. カスタマーポータルご利用ガイド, Toyomi Yoshida, 9 ビュー, 約1年前.

【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。

The screenshot shows the docomo Business search page. The search bar at the top left contains the text "検索 (最小 3 文字)". Below it, there are filter options for language (English, Japanese) and a list of document categories. The search results section displays 24 results, with the top four items highlighted:

- Xanadu Patch9a適用動作確認 モバイル**
お客様向けドキュメント (あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス) | 01.サービス仕様書
Xanadu Patch9a適用動作確認 モバイル
GG_MSS-SAC-OP_EXE0001 • 2ビュー • 1日前
- Xanadu Patch 9適用動作確認 モバイル**
お客様向けドキュメント (あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス) | 01.サービス仕様書
Xanadu Patch 9適用動作確認 モバイル
GG_MSS-SAC-OP_EXE0001 • 1ビュー • 約 1 か月前
- Xanadu Patch 7b Hot Fix 1適用動作確認 モバイル**
お客様向けドキュメント (あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス) | 01.サービス仕様書
Xanadu Patch 7b Hot Fix 1適用動作確認 モバイル
GG_MSS-SAC-OP_EXE0003 • 1ビュー • 2 か月前
- Xanadu Patch 7a適用動作確認 モバイル**
お客様向けドキュメント (あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス) | 01.サービス仕様書
Xanadu Patch 7a適用動作確認 モバイル
GG_MSS-SAC-OP_EXE0001 • 2ビュー • 3 か月前

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。

The screenshot shows the docomo Business search page with the search bar containing "ご利用ガイド". The search results section displays 1 result, which is highlighted:

- あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス_カスタマーポータルご利用ガイド_WideAnglePS_1.0 6.pdf**
お客様向けドキュメント (あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス) | 02.カスタマーポータルご利用ガイド
Toyomi Yoshida • 9ビュー • 約 1 年前

(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 docomo Business knowledge base search results page. The search bar contains the text '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'. The search results show 2 results. The first result is a PDF document titled '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'. The document is described as 'お客様向けドキュメント (あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス) | 04.アラート対応表' and was created by Toyomi Yoshida, viewed 15 times, and is approximately 1 year old. A red box highlights the document title, and another red box highlights the 'ダウンロード' (Download) button in the top right corner.

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

The screenshot shows the docomo Business dashboard. The top navigation bar includes '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' (highlighted with a red box), and 'アカウント管理'. Below the navigation bar, there are several service tiles: 'お問い合わせ', '作業依頼', 'ケース一覧', 'ナレッジ', and 'サービス設定情報' (highlighted with a red box). The 'サービス設定情報' tile description is 'サービス設定情報一覧を表示します。'. At the bottom, there are links for 'WideAngle マネージド CSPM', 'WideAngle あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス', and 'WideAngle マネージド SOAR'.

(2) 申込書にご記載いただいた[ご契約者名]をクリック

The screenshot shows the 'Service Settings Information' page. The breadcrumb is 'ホーム > サービス設定情報'. There is a search bar. Below, a table displays contract information:

ご契約者名	お客様番号	サービス名	ご契約開始日
NTTドコモビジネス (MTD)	N202400003	WideAngle あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス	2024-02-06

The 'ご契約者名' cell for 'NTTドコモビジネス (MTD)' is highlighted with a red box. Below the table, there are navigation arrows and the text '1~1 件目 / 1 件'.

(3) お客様サービス利用情報が表示されます。

☰ N237903144
📎

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

サービス利用情報

ライセンス種別

ご契約ID数

CrowdStrike Falcon Mobile設定情報

CrowdStrike Customer Name

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 マニュアルユーザー 顧客管理者

Announcements

- 社名・ロゴ変更TEST
- システム名変更test
- Vancouverアップグレード動作確認モバイルタイトル

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 マネージドCSPM
- > WideAngle あんしんモバイルセキュリティ for ビジネス
- > WideAngle マネージドSOAR

https://ef001stg.service-now.com/fm?id=csn_login_histories ©NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. 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 マニュアルユーザー 顧客管理者

ホーム > ログイン履歴

イベント

- エクスポート形式: PDF
- エクスポート形式: Excel
- エクスポート形式: CSV

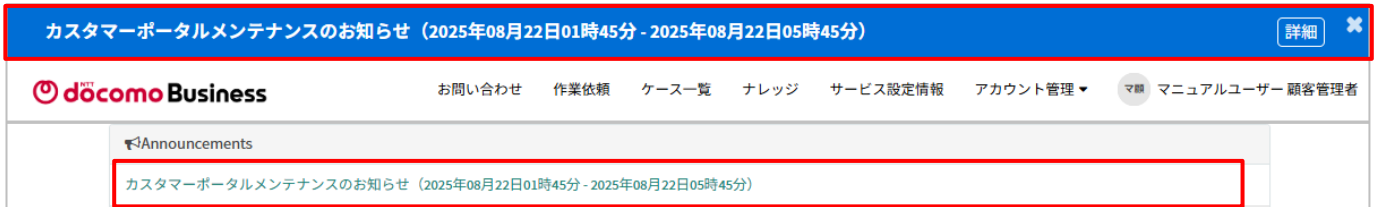
名前	ユーザーID
login	manuel2@ntt.com.fm
text_fmfer	manuel2@ntt.com.fm
login	topam1yoshida@ntt.com.int.test1
session_start@ntt.com	manuel2@ntt.com.fm
login	topam1yoshida@ntt.com.int.test1

1~5 件目 / 115 件

©NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. 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。

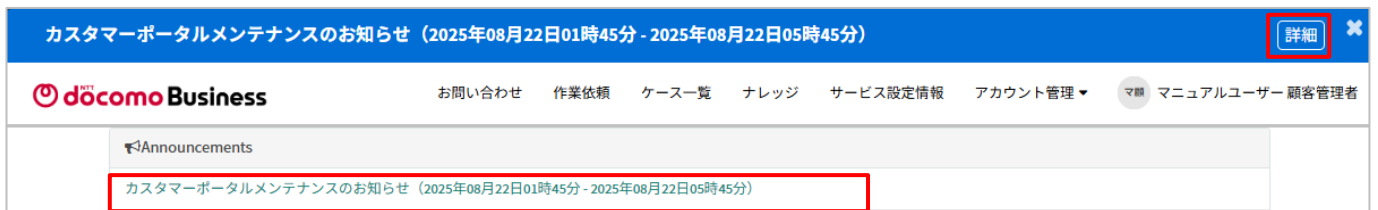


※注意※

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）がご利用いただけません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

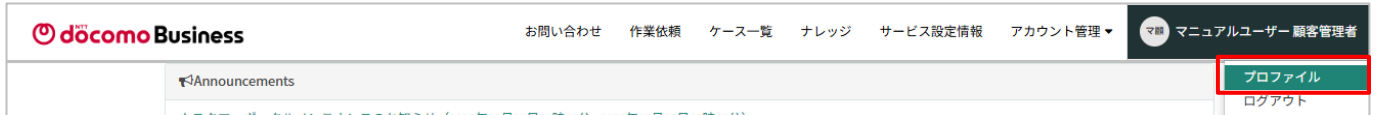
- ・ Microsoft Sentinelで検知されたインシデントのケース起票およびケース更新が行われない場合がございます。
- ・ メールによるアラート通知が行われない場合がございます。

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



ご注意ください

メールアドレスは、[保存]すると即時に反映されます。しかし、アラート発生と同時にメールアドレスを変更した場合は、アラート通知が変更前のメールアドレスに送信される場合がございます。

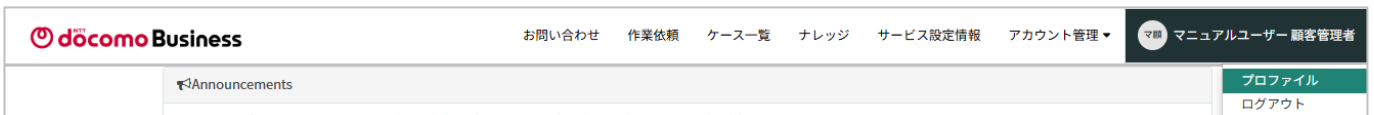
4.13.3. 多要素認証のセットアップ

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) 「認証アプリを設定」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

The screenshot shows the 'ユーザー設定' (User Settings) section of the NTT docomo Business user profile page. The '言語' (Language) dropdown menu is set to 'English'. Below the settings, there is a red box highlighting the button labeled '変更を確認するには更新します' (Click here to update and confirm changes).

ホーム > ユーザープロフィール

検索

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 マニュアルユーザー 顧客管理者

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。

変更を確認するには更新します

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

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。

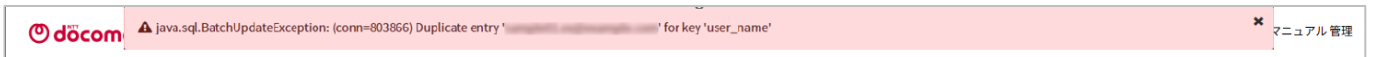
- (1) [連絡先一覧]から変更したいユーザーをクリック
- (2) [ユーザーID]を編集して[保存]をクリック

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 > 連絡先 検索

役職 <input type="text"/>	勤務先 電話 <input type="text"/>
言語 System (日本語) ▼	携帯 <input type="text"/>
タイムゾーン System (Asia/Tokyo) ▼	<input checked="" type="checkbox"/> マルチファクター認証 (MFA) を有効化
ユーザー ID <input type="text" value="taro@ntt.com.fm"/>	

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「.fm」を付加したもの（例：taro@ntt.com.fm）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「.fm」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 '連絡先' (Contact) management page in the docomo Business system. The user ID field contains 'user@ntt.com'. The 'アクション' (Action) section at the bottom features a button labeled 'ログインを無効化' (Disable Login), which is highlighted with a red rectangular box. Other visible elements include a search bar, a '保存 (Ctrl + s)' (Save) button, and a footer with the text '©NTT Communications Corporation All Rights Reserved. プライバシーポリシーはこちら'.

(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

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

* 姓

Sample01

役職

言語

System (日本語)

タイムゾーン

System (Asia/Tokyo)

ユーザー ID

sample01.ex@example.com

* ご契約者名

株式会社サンプル

* メール

sample01.ex@example.com

勤務先 電話

携帯

管理者

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。

「[4.12.3. 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「.fm」を付加したもの（例：taro@ntt.com.fm）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「.fm」を付加したものを推奨しています。（カスタマーポータルユーザー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 10 月 31 日
1.01 版	<p>「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</p> <p>「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</p> <p>「4.12. お知らせ」(2) 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）</p>	2023 年 03 月 28 日
1.02 版	<p>「4.6.1. お問い合わせを作成」(3)「4.8.1. ケースの内容」「4.8.4. 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</p>	2023 年 7 月 25 日
1.03 版	<p>「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</p>	2023 年 8 月 10 日
1.04 版	<p>「4.8. ケース一覧」 画面のキャプチャ差し替え、アラートの説明追加</p> <p>「4.8.5. ケースのカテゴリ」 ケースカテゴリの修正</p>	2023 年 8 月 22 日
1.05 版	<p>「4.13.1. ユーザープロフィール」(1) Vancouver アップグレードに伴い、ユーザープロフィール画面のキャプチャを差し替え</p>	2023 年 11 月 08 日
1.06 版	<p>「4.9. ナレッジの確認」(3) ナレッジのフィルターについて追記</p>	2023 年 11 月 20 日
1.07 版	<p>「4.8.6. ケースの検索方法」を追記</p> <p>「4.8.7. ケースの絞り込み方法」を追記</p>	2024 年 2 月 9 日
1.08 版	<p>「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)</p> <p>NextUI 導入に伴い、キャプチャを差し替え</p>	2024 年 2 月 26 日
1.09 版	<p>「4.9. サービス設定情報の確認」 概要と操作説明を追記</p> <p>「4.12.2. メールアドレスの変更」 注意事項を追記</p> <p>「4.12.3. 多要素認証のセットアップ」(2) 「4.12.5. 表示言語を英語に」(1)</p> <p>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</p>	2024 年 7 月 08 日
1.10 版	<p>「4.4. 初回ログインおよびパスワードを忘れたときは」(5)</p> <p>パスワードリセットについての注意書きを追記</p>	2024 年 7 月 29 日

<p>1.11 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>1.12 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. ケース一覧」 ホーム画面のキャプチャを差し替え 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ー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>「4.7.1. 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>「4.7.3. 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>「4.7.4. 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>「4.7.6. ケースの検索方法」 ケース一覧画面のキャプチャを差し替え</p>	<p>2024年1月09日</p>

1.12 版	<p>「4.7.7. ケースの絞り込み方法」 ケース一覧画面のキャプチャを差し替え ケース一覧の検索フィルター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. 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>「4.9. 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>「4.9. 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>「4.10.1. 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>「4.12.3. 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>「4.12.5. 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>	2024 年 1 月 09 日
1.13 版	<p>「4.12.3. 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>	2025 年 2 月 26 日
1.14 版	<p>「4.7. 作業依頼」項目追加と、以降の項目の採番修正 作業依頼項目追加に伴い、全体に渡るキャプチャの差し替え</p>	2025 年 3 月 24 日
1.15 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
1.16 版	<p>「4.9. ナレッジの確認」における ナレッジ画面のキャプチャを差し替え ユーザーがキーワード検索を行いやすくするため、検索窓の利用を促す案内文を追記</p>	2025 年 11 月 19 日

<p>1.17 版</p>	<p>「4.2.ログイン」 検証コード入力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」 作業依頼作成画面のキャプチャを差し替え 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」 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」 プロファイ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」 プロファイル画面のキャプチャを差し替え</p>	<p>2025 年 12 月 16 日</p>
---------------	--	-------------------------