My KDDI Biz 総合

設定マニュアル

ver. 1.11.1

KDDI 株式会社

目次

第１章 ご利用いただく前に....2
１.１. 利用推奨環境....2
１.２. メールフィルター設定....2
第２章 初期登録してログインする....3
第３章 ホーム画面説明....6
３.１. 管理者のホーム画面....6
３.２. ユーザのホーム画面....8
第４章 契約中のサービスを確認する....9
４.１. 契約情報を参照する....9
４.２. 代表管理者を変更する....10
第５章 ユーザを登録する....12
５.１. 権限別機能一覧....12
５.２. ユーザを追加する....13
第６章 ユーザにサービスを追加する....18
第７章 （有料）契約中サービスの契約 ID 数変更を申し込む....20
７.１. 「Google Workspace（旧 G Suite）」の契約 ID 数を変更する....23
７.２. 「Microsoft 365 with KDDI(CSP 版)」の契約 ID 数を変更する....28
７.３. 「LINE WORKS with KDDI」の契約 ID 数を変更する....32
７.４. 「KDDI EMM powered by Omnissa Workspace ONE」の契約 ID 数を変更する....35
第８章 お知らせ・障害・メンテナンス通知メールを受信する....38
８.１. 各種メールの受信設定を参照・変更する....38
８.２. 障害・メンテナンス通知メールの受信エリアを絞り込む....39
第９章 掲示板を利用してユーザに周知する....41
９.１. 掲示板に記事を登録する....41
９.２. 掲示板に新しいカテゴリを追加する....42
９.３. 掲示板の記事を編集する....43
第１０章 ホーム画面にリンク集を追加する....45
１０.１. リンク集にアイコンを追加する....45
第１１章 サイトロゴを設定する....47
１１.１. サイトロゴに任意の画像を設定する....47
第１２章 専用ログイン URL を設定する....49
１２.１. 専用ログイン URL と任意のロゴ画像を設定する....49
第１３章 よくあるご質問....52
第１４章 お問い合わせ....54
１４.１. 一般のお問い合わせをする....54
１４.２. 障害/トラブルに関するお問い合わせ....55
１４.２.１. 障害/トラブルに関するお問い合わせをする....55
１４.２.２. 障害/トラブルに関するお問い合わせの履歴を確認する....56
１４.３. 「My KDDI Biz 総合」に関するお問い合わせ....58
第１５章 更新履歴....59

第１章　ご利用いただく前に

「My KDDI Biz 総合」（以下、本サイト）をご利用いただく前にご確認いただきたい内容を記載しています。

１.１.　利用推奨環境

本サイトの利用推奨環境は以下をご確認ください。

https://biz.kddi.com/support/online-support/spec/

１.２.　メールフィルター設定

本サイトにユーザ追加すると、下記のメールアドレスから初期設定に必要なメールが届きます。

mail-bizportal@mail.bizportal.kddi.com

また、ブラウザ制限の申請や承認・拒否の通知メールも上記のメールアドレスから届きます。

メールフィルターをご利用されている場合は、あらかじめ上記メールアドレスからメールを受信できるよう設定を行ってください。

第２章　初期登録してログインする

本サイトをご利用いただく際の初期登録からログインするまでの手順を説明しています。

本サイトのご利用開始時に、管理者さまのメールアドレス宛てに開通通知メールが送信されます。
開通通知メールはお客様のお申し込み内容によって以下４種のうち何れかが送信されます。

①【My KDDI Biz 総合】を申込のお客さまへ　初期設定のお願い
②【My KDDI Biz 総合】申込受付完了のお知らせ
③KDDI より「*****」を申込のお客さまへ　初期設定のお願い
※「*****」には LINE WORKS with KDDI など、お申し込みされたサービス名が記載されます。
④【ベーシックパックプラス】サービス開通のご案内

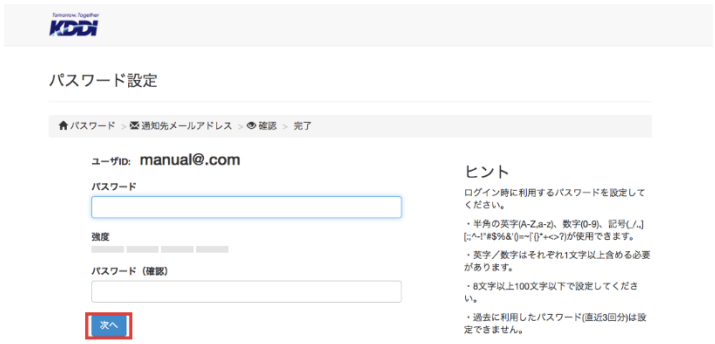
以下の手順で初期登録を行ってください。

なお、登録したパスワードおよび通知先メールアドレスはログイン後に変更できます。

1. 本サイトより送付された開通通知メール内の URL にアクセスします。
※右の開通通知メールのイメージは My KDDI Biz 総合単体申込時のもの

【注意事項】有効期限設定があります
メールに記載されている URL は、送信日を含む 7 日間の有効期限が設定されています。

2. パスワード設定画面で、『パスワード』および『パスワード（確認）』に同じ文字列を入力し、 次へ をクリックします。



【ポイント】パスワードに設定できる文字には制限があります
・半角英数字、半角記号のみ設定できます。
⇒アルファベット(a-z A-Z)、数字(0-9)、記号(_/.,][:;^-!"#$%&'()=~|`{}*+<>?)
・半角英字および半角数字は必ず含めてください。
・8 文字以上、100 文字以下で設定してください。

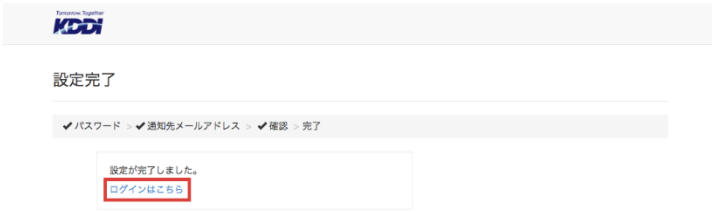
3. 通知先メールアドレス設定画面で、『通知先メールアドレス』を入力し 確認 をクリックします。

【ポイント】通知先メールアドレスについて

・パスワードを忘れてしまった場合に、再設定メールを送付する宛先となります。
・ユーザの初期登録時は、新規お申し込み時にご記入いただいたメールアドレスが設定されています。

4. 設定確認画面で 完了 をクリックします。

5. 設定完了画面で ログインはこちら をクリックします。



6. ログイン画面で、『ユーザ ID』を入力し 次へ をクリックします。
※ログイン画面は、ユーザ登録完了メールに記載されている URL または下記 URL からもアクセスできます

URL
https://businessportal.kddi.com

7. ログイン画面で、『パスワード』を入力し Log in をクリックします。

8. ホーム画面が表示され、ログイン完了です。
※画面に表示されるアイコンはご契約状況により異なります

【ポイント】ブックマーク登録をおすすめします

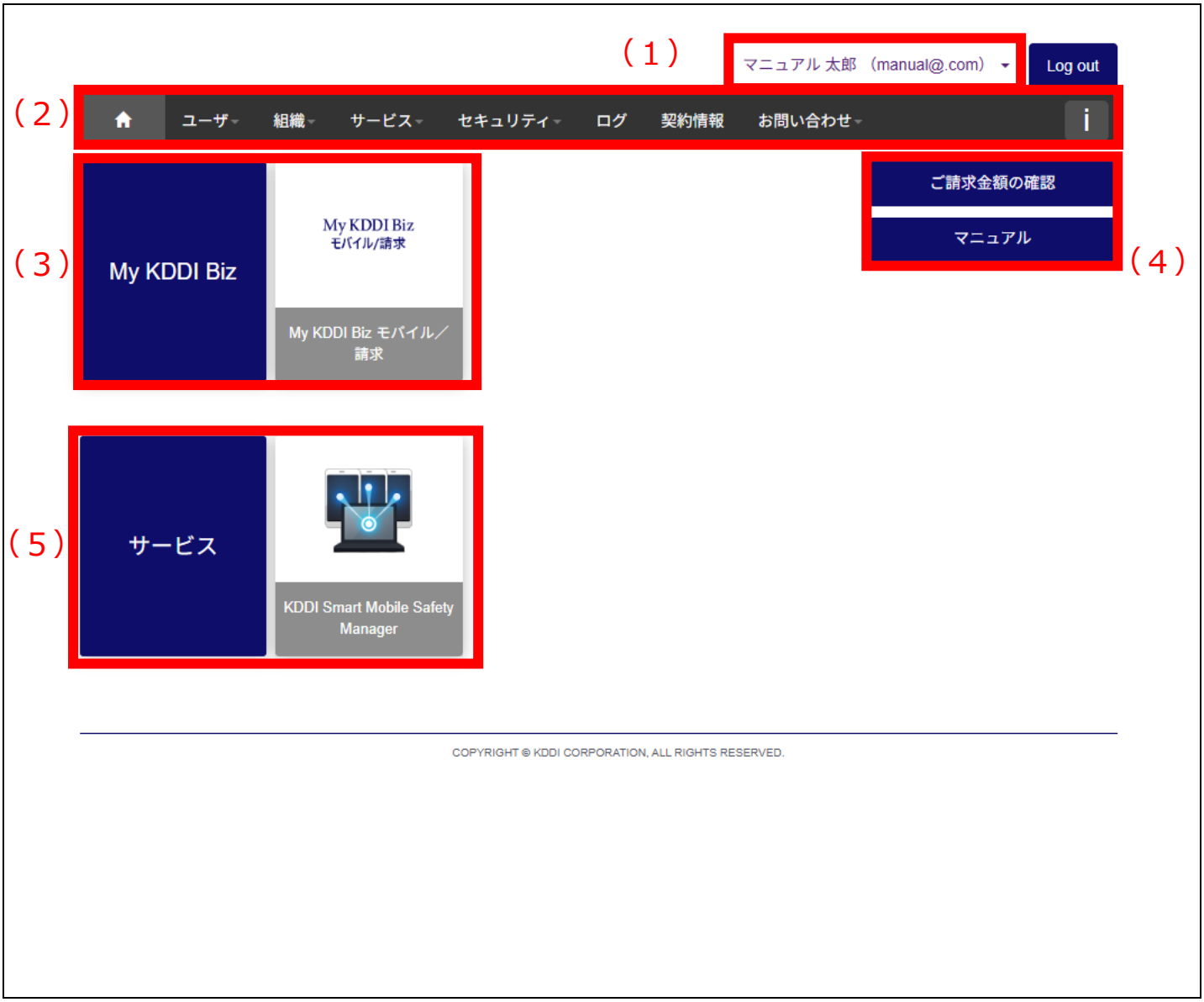
ログイン後の URL をブックマーク登録しておくと、次回からのアクセスが簡単になります。
なお、ログイン前の画面やログアウト後の画面をブックマーク登録した場合、アクセスエラーとなる可能性がありますので、必ずログイン中の画面でブックマーク登録をお願いします。

第３章　ホーム画面説明

本サイトにログインすると最初に表示される画面です。ホーム画面はユーザの権限ごとに以下の構成となっています。

３.１.　管理者のホーム画面

管理者権限を持つユーザのホーム画面です。



（１）ログインユーザメニュー

ログイン中のユーザ情報が表示されます。また、ログイン中のユーザのパスワードや通知先メールアドレスを変更できます。

（２）グローバルメニュー

ホーム	ログイン直後に表示されるホーム画面に戻れます。
ユーザ	ユーザの管理ができます。
サービス	＜ID 数確認/変更申込＞ 「Google Workspace（旧 G Suite）」「Microsoft 365 with KDDI(CSP 版)」「LINE WORKS with KDDI」「KDDI EMM powered by Omnissa Workspace ONE」の ID 数変更に関するお申し込みができます。

	<SSO 設定> 各サービスのシングルサインオン（以下、SSO）設定の変更ができます。 <外部 Idp 連携> Google Workspace（旧 G Suite）グループの管理、障害・メンテナンス情報メール通知サービスにおける設定ができます。 ※Microsoft 365 with KDDI(LSP 版)ではご利用できません。 <メール通知サービス設定> 障害・メンテナンス情報通知サービスにおいて、エリア設定対象サービスに関する設定ができます。 <画面カスタマイズ設定> ログイン画面：ログイン画面にロゴ画像を設定できます。 グローバルメニュー：ログイン後の画面にロゴ画像を設定できます。 リンク集：ホーム画面に任意の URL へ遷移できるアイコンを表示させることができます。 <社内向け掲示板> 本サイトに登録されているユーザ向けに掲示できる記事をご登録できます。
セキュリティ	「KDDI Business ID」をご利用中のお客さまの場合、表示されるメニューとなります。当メニューの詳細については『KDDI Business ID マニュアル』をご参照ください。
ログ	「KDDI Business ID」をご利用中のお客さまの場合、表示されるメニューとなります。当メニューの詳細については『KDDI Business ID マニュアル』をご参照ください。
契約情報	契約情報の参照や代表管理者の変更ができます。
お問い合わせ	よくあるご質問の検索や、お問い合わせができます。
i	本サイトに関するインフォメーション一覧が参照できます。更新情報がある場合はメッセージでお知らせします。

（3） My KDDI Biz

My KDDI Biz モバイル／請求を契約している場合のみ表示されます。こちらから au のご契約状況や請求情報など確認ができます。

（4） 共通機能（請求・マニュアルなど）

(ア)ご請求金額の確認

料金や通話の明細情報をウェブサイト上でご確認いただけるサービスにアクセスします。

(イ)マニュアル

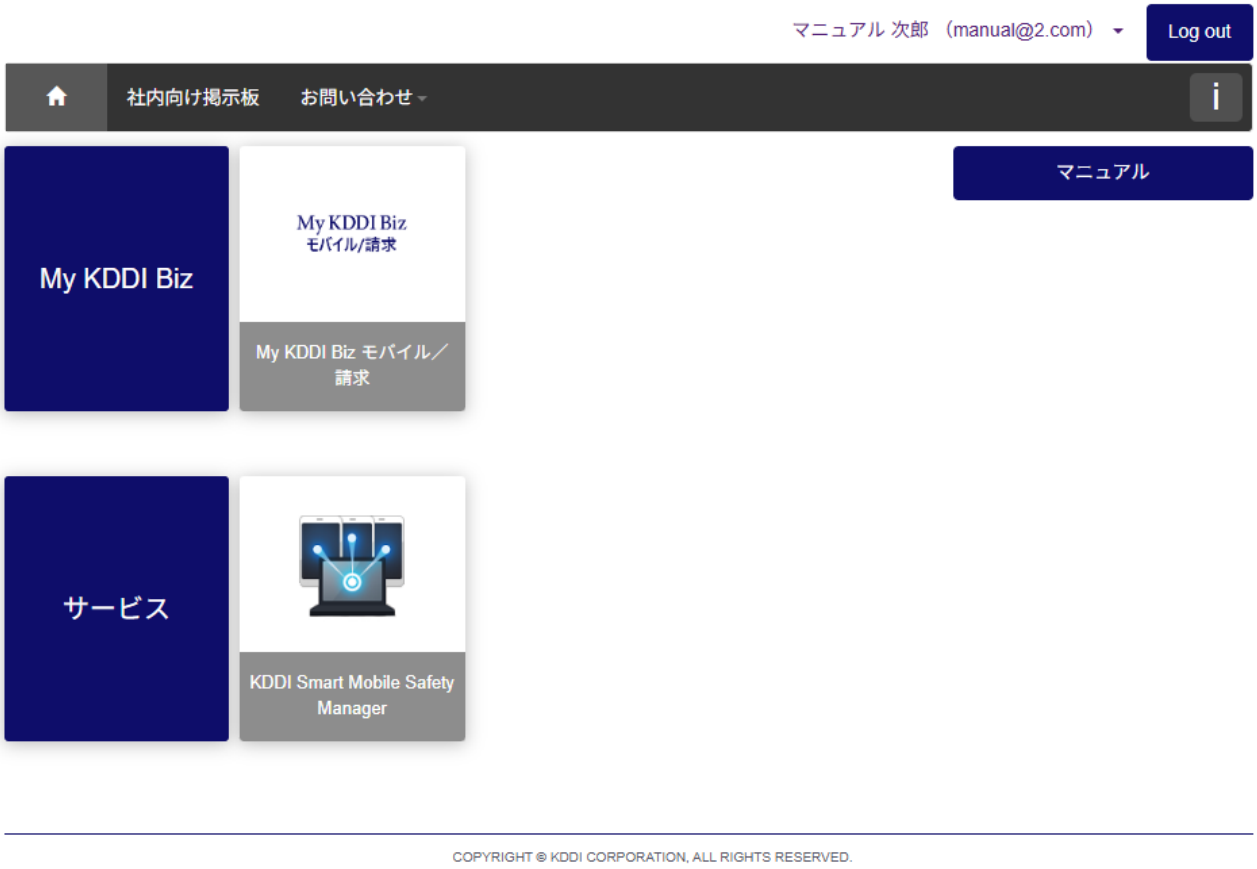
ご契約中サービスのマニュアルを閲覧できます。

（5） サービス

各種サービスを利用するためのアイコンが表示されます。

3.2. ユーザのホーム画面

ユーザ権限を持つユーザのホーム画面です。



【ポイント】管理者のホーム画面との違い

グローバルメニューは「ホームアイコン」、「社内向け掲示板」（掲示板掲載がある時のみ）、「お問い合わせ」、「i」アイコンのみ表示されます。

第４章　契約中のサービスを確認する

本サイトをご利用されているお客さまの契約情報の参照および一部情報の変更ができます。

４.１.　契約情報を参照する

本サイトをご利用されている契約情報を参照するための手順を説明します。

1. 契約情報 をクリックします。

2. 契約情報画面が表示されます。

【ポイント】契約情報

契約情報には以下の情報が表示されます。

本サイトでは代表管理者以外の契約情報を変更できません。

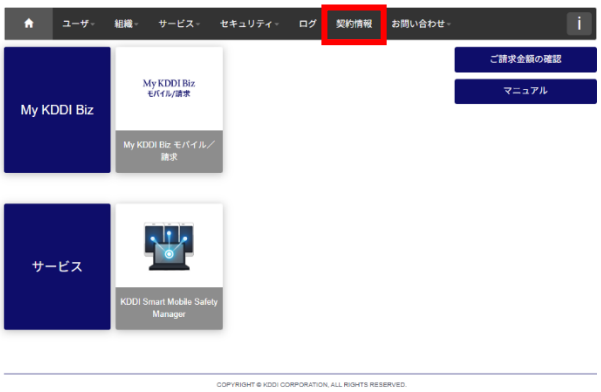
契約情報を変更したい場合は、KDDI 法人営業担当者または法人お客さまセンターまでお問い合わせください。

項目名	変更可否	項目説明
会社名	×	本サイトご契約時に申請いただいた会社名が表示されます。
テナントコード	×	本サイトご契約時に割り当てられたコードが表示されます。
代表管理者	○	管理者権限を持つほかのユーザに変更できます。 なお、代表管理者を変更するには、管理者権限を持つユーザが 2 人以上必要です。
サービス名	×	ご契約中のサービス名が表示されます。 「Google Workspace（旧 G Suite）」「Microsoft 365 with KDDI(CSP 版)」「LINE WORKS with KDDI」「KDDI EMM powered by Omnissa Workspace ONE」につきましては、ID 数確認/変更申込画面からもプラン名、契約 ID 数確認できます。 ※Microsoft 365 with KDDI(LSP 版)ではご利用いただけません
契約番号	×	ご契約中のサービス契約番号が表示されます。

4.2. 代表管理者を変更する

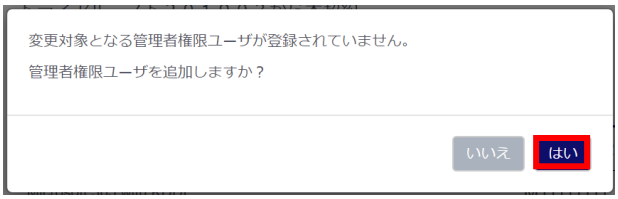
代表管理者を別のユーザに変更するための手順を説明します。

1. 契約情報 をクリックします。



2. 契約情報画面が表示されますので、代表管理者の右にある 変更 をクリックします。

※管理者権限ユーザが登録されていない場合はダイアログ画面が表示されます。
管理者権限ユーザを追加する場合は「はい」をクリックし、ユーザ追加画面へ遷移してください。
ユーザ追加操作手順は「5.2 ユーザを追加する」を参照してください。



3. 代表管理者変更画面で、新たに代表管理者としたいユーザを変更後の管理者で選択し 確認 をクリックします。

4. 代表管理者変更確認画面で、変更後代表管理者を確認し 完了 をクリックします。	
5. 完了メッセージとともに、契約情報画面が表示されます。	

第５章　ユーザを登録する

本サイトを利用するユーザの追加を行えます。ユーザには、利用用途に合わせて個別に権限を設定することができます。

５.１.　権限別機能一覧

ユーザの権限は『管理者』と『ユーザ』があります。利用可能な機能は以下の通りです。

項目	機能	管理者権限	ユーザ権限
ログインユーザメニュー	通知先メールアドレス変更	○	○
	パスワード変更	○	○
	ご契約中サービスへのアクセス	○	×
共通機能	ご請求金額確認サイトへのアクセス	○	×
	マニュアルへのアクセス	○	○
	「ｉ」インフォメーション一覧の閲覧	○	○
グローバルメニュー [ユーザ設定]	ユーザの追加・閲覧・変更	○	×
	ユーザのパスワード再設定/ステータス変更	○	×
	ユーザのメール通知受信設定	○	×
	CSV ファイルによるユーザ一括追加・変更	○	×
	初期設定依頼メール送信	○	×
グローバルメニュー [サービス設定]	Google Workspace（旧 G Suite）, Office 365(Microsoft 365 with KDDI(CSP 版)), LINE WORKS with KDDI の ID 数変更申込	○	×
	メール通知サービス設定	○	×
	専用ログイン URL 設定	○	×
	ログイン画面用ロゴ画像設定	○	×
	ログイン後画面用ロゴ画像設定	○	×
	リンク集追加	○	×
	リンク集のアイコンからの指定 URL 遷移	○	○
	リンクアイコン削除	○	×
	掲示板記事閲覧 ※ユーザ権限の場合は、社内向け掲示板メニューが別で表示されます	○	○※
	掲示板カテゴリ追加	○	×
	掲示板記事追加/編集	○	×
グローバルメニュー [契約情報設定]	契約情報の確認	○	×
	代表管理者の変更	○	×
グローバルメニュー [お問い合わせ]	KDDI お問い合わせフォームからのお問い合わせ送信	○	○

※「KDDI Business ID」「ベーシックパックプラス」及び、「まとめてオフィス」関連の機能については、それぞれのマニュアルを参照してください。

5.2. ユーザを追加する

ユーザを追加するための手順を説明します。

1. ユーザ → ユーザ追加 をクリックします。

2. ユーザ追加画面で以下の情報を入力し 確認 をクリックします。

【ポイント】ユーザ情報一覧

ユーザ情報として登録する項目は以下の通りです。

必須：○がついている項目は登録時に必ず入力する情報です。

項目名	必須	入力制限	項目説明
姓名 ※1	○	姓名それぞれ全角文字 10 文字以内、または半角英字 30 文字以内 全角と半角の混在不可	姓名を入力します。
姓名（カナ）※2	-	姓名それぞれ全角カナ 1～20 文字	姓名をカタカナで入力します。
組織	-	-	ユーザが所属する組織を選択します。 複数の組織に所属する場合は、代表組織を指定で

			きます。 代表組織の情報は LINE WORKS with KDDI への連携やユーザのログイン条件が「組織のログイン条件を適用」の時に利用されます。 代表組織および組織の作成方法は『KDDI Business ID 組織管理マニュアル』を参照ください。
所属	-	半角英数、全角文字 1～50 文字	部署名などを入力します。
権限	○	-	管理者/ユーザ権限のどちらかを選択します。 管理者を選択すると、ユーザやサービスの管理などができます。
サービス利用電話番号	-	半角数字 1～15 文字	サービスをご利用するに当たり、電話番号を必要とするサービスをご登録される際にこの電話番号が利用されます。
ユーザ ID（メールアドレス）	○	半角英数字、記号 5～127 文字	ログイン時に利用する情報です。メールアドレス（例：abc@example.com）を入力してください。 また、本項目で指定したメールアドレスは、サービス情報変更受付のお知らせメールを受信するための宛先になります。
通知先メールアドレス	○	半角英数字、記号 5～127 文字	初期設定に必要なメールやパスワード再設定メールを受信するためのメールアドレスを入力します。
パスワード設定方法	○	半角英数字の組み合わせ 8 文字以上 100 文字以下。 過去に利用したパスワード（一定回数）は設定不可 ※入力制限は『管理者が設定』指定時のみ	以下、いずれかのパスワード設定方法を選択します。 <ユーザが設定> ユーザ自身がパスワードを設定。通知先メールアドレス宛てに設定案内メール送信。 <管理者が設定> 管理者がパスワードを設定。設定案内メール送信なし。 『初回ログイン時にパスワードを強制的に変更させる』をチェックすると、ユーザ初回ログイン時にパスワード変更画面を表示します。

3. ユーザ追加確認画面で内容を確認し 完了 をクリックします。	
4. ユーザ追加完了画面が表示されます。 続けてユーザ追加したい場合は 引き続きユーザ追加 をクリックします。	

【ポイント】ユーザ追加後のユーザ ID の初期登録について

ユーザ追加時のパスワード設定方法を『ユーザが設定』にした場合、追加したユーザの通知先メールアドレスに初期設定メールが送信されます。

【ポイント】ユーザを一覧で参照する

追加したユーザは ユーザ一覧 で参照することができます。

（1）ユーザ検索メニュー

- 検索条件を入力し、[検索]ボタンをクリックすることでユーザの絞り込み検索ができます。また、[クリア]ボタンをクリックすることで絞り込みを解除できます。
- 簡易検索と詳細検索の切替が可能です。
- 簡易検索時は「ユーザ ID/姓名」のみ指定可能です。
- 詳細検索時は「所属組織」「権限」「ステータス」「ログイン条件」「サービス」「ユーザ ID/姓名」を指定可能です。※「所属組織」は「KDDI Business ID」の組織管理機能利用時のみ表示されます。
- 「サービス」欄では、「KDDI Business ID」の SSO 機能にてユーザが利用可能なサービスと、そのサービスの登録状態による絞り込みが可能です。

（2）ページナビゲーション

- 一覧に 1 度に表示できる件数は 100 ユーザまでです。表示対象ユーザが 100 を超える場合、ページ分割して表示します。
- **3 ユーザ中 1 - 3 を表示** ：表示対象の全ユーザ数と、現在何件目のユーザを表示しているかを確認できます。
  ※ユーザ数は、検索による絞り込みで変動します。
- 一覧上部および下部のページ送りメニュー |◀ ◀ 1/1 ▶ ▶| にてページ遷移が可能です。

項目	説明
|◀	クリックすると最初のページに遷移します。
◀	クリックすると 1 つ前のページに遷移します。
▶	クリックすると次のページに遷移します。
▶|	クリックすると最後のページに遷移します。
1/1	ページ番号の表示です。(現在のページ番号/全ページ数)

（3）ユーザ一覧表示

- 一覧で下記の項目を表示します。

項目	説明
ユーザ ID	本サービスにおけるユーザの ID です。 管理者権限の場合、下に Admin マークが表示されます。

姓名	本サービスにおけるユーザの姓名です。
所属	ユーザの所属情報です。 「KDDI Business ID」の組織管理機能を利用していない場合、ユーザ情報の「所属」に入力された情報を表示します。 組織管理機能を利用している場合、ユーザが所属している組織をこの色で表示します(複数所属の場合はいずれか 1 つ)。
ステータス	ユーザのステータス(有効／未設定／一時停止／アカウントロック)を表示します。
ログイン条件	ユーザの「KDDI Business ID」におけるログイン条件です。
利用可能サービス	ユーザが「KDDI Business ID」の SSO 機能にて利用可能なサービスです。アイコンが表示されます。アイコンにカーソルを合わせるとサービス名が確認できます。※連携エラーとなっているサービスについては、アイコンの右下に⚠マークが表示されます。

- 各項目名(「利用可能サービス」を除く)をクリックすることでソートが可能です。昇順と降順を切り替えられます。デフォルトはユーザ ID の昇順です。※複数ページ存在する場合、そのページに表示されているユーザのみでソートが行われます。

（4） その他メニュー

- 「ダウンロード」メニューにて、ユーザ情報を CSV 形式で出力できます。

項目	説明
全ユーザ情報 CSV	全てのユーザの情報をダウンロードできます。
選択ユーザ情報 CSV	一覧左側のチェックボックスにて選択したユーザの情報をダウンロードできます。

- 「一括処理」メニューにて、複数ユーザに対する一括操作が行えます。

項目	説明
選択ユーザを削除	一覧左側のチェックボックスにて選択したユーザを一括で削除できます。
選択ユーザのパスワードリセット	一覧左側のチェックボックスにて選択したユーザのパスワードを一括でリセットできます。
ユーザ一括追加／変更 CSV アップロード	ユーザ一括追加／変更画面に遷移します。

- 「追加」ボタンをクリックするとユーザ追加画面に遷移します。

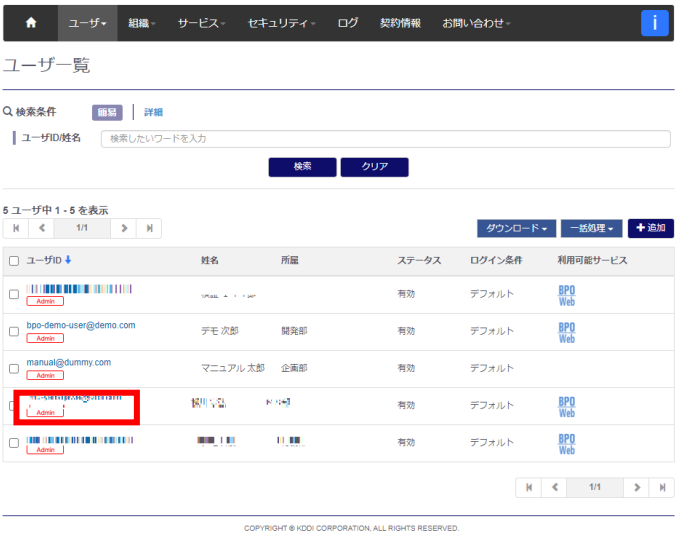
第 6 章　ユーザにサービスを追加する

本サイトを利用するユーザが契約サービスを利用できるよう、ユーザごと・サービスごとに追加（登録）します。

ここでは「BPO-Web」を例として説明します。

1. ユーザ → ユーザ一覧　をクリックします。

2. 対象ユーザのユーザ ID をクリックします



3. サービス情報タブをクリックします。

4. 対象ユーザに紐づけたいサービスのサービス登録状況が『未登録』であることを確認し、対象のサービス（ここでは「BPO-Web」）をクリックします。	
5. サービス登録（入力）画面にてサービス個別情報を入力し（画像の例にある「BPO-Web」では個別情報は自動入力）、確認をクリックします。 ※サービスごとに個別情報を入力する場合の詳細な登録方法は「KDDI Business ID 設定マニュアル　2．6．ユーザにサービスを追加する」を参照してください。	
6. サービス登録（入力）画面にて登録内容に誤りがないことを確認し、完了をクリックします。 ※1～6 の手順を対象のユーザの数だけ繰り返します。	
7. ユーザ詳細（サービス情報）画面のサービス登録状態が『登録済』になることを確認します。	

「BPO-Web」以外のサービスも 1.～4.までは同じ操作です。

サービス登録入力画面で入力する値は各サービスにより異なります。

※「ユーザにサービスを追加する（個別情報入力あり）」「ユーザに追加したサービスの情報を変更する」「ユーザに追加したサービスを削除する」に関する手順は「KDDI Business ID 設定マニュアル　第 2 章 ユーザ管理」を参照してください。

第 7 章　（有料）契約中サービスの契約 ID 数変更を申し込む

「Google Workspace（旧 G Suite）」「Microsoft 365 with KDDI(CSP 版)」「LINE WORKS with KDDI」「KDDI EMM powered by Omnissa Workspace ONE」をご契約いただいている場合、本サイトから契約 ID 数の確認や変更のお申し込みができます。

＜ID 数変更に関するお申し込みの適用タイミングについて＞

「Google Workspace（旧 G Suite）」の場合
・下記申込条件により適用タイミングが異なります。

《当月指定の場合》
当日の適用となります。※取下げ不可となります。
※当月最終 4 営業日の 0:00～月末日 24:00 までは翌月指定のみとなります。
＜例＞
5/26（火）・・・最終 4 営業日
5/31（日）・・・月末日
の場合、5/26　0:00～5/31　24:00 は翌月指定のみ
※毎月 1 日 0:00～12:00 までの受付け分は当日 12 時以降の適用となります。

《翌月指定の場合》
翌月 1 日　12:00 以降の適用となります。※左記日時まで取下げ可能です。

《連続した ID 数変更申込について》
ID 数変更申込後の KDDI 内部処理完了後に新たな申込が可能となります。
通常、申込翌営業日の午前中に KDDI 内部処理は完了しますが、処理状況によって前後する可能性があります。
また、ご契約中のアドオンサービスに変更が生じる場合は申込後 5 営業日以内に新たな申込が可能となります。

「Microsoft 365 with KDDI(CSP 版)」の場合
※Microsoft 365 with KDDI(LSP 版)ではご利用いただけません
・下記申込条件により適用タイミングが異なります。

■Microsoft 365 with KDDI(CSP 版) プランとオプション

《当月指定の場合》
当日の適用となります。※取下げ不可となります。
9:00～23:29 まで申込可能ですが、
当月最終 2 営業日の 0:00～月末日 24:00 は、当月指定は利用できず翌月指定のみとなります。
＜例＞
5/28（木）・・・最終 2 営業日
5/31（日）・・・月末日
の場合、5/28　0:00～5/31　24:00 は翌月指定のみ
※毎月 1 日 9:00～12:00 までの受付け分は当日 12 時以降の適用となります。

《翌月指定の場合》
翌月 1 日 12:00 以降の適用となります。※左記日時まで取下げ可能です。
9:00～23:29 まで申込可能ですが、
当月最終 2 営業日の 0:00～月末日 24:00 はすべての時間帯で申込可能です。

■アドオンサービス
《当月指定の場合》
5 営業日以内での適用となります。アドオン単独申込時のみ適用前まで取下げ可能です。
ただし、月末から 5 営業日以内にお申し込みいただいた場合は翌月指定の扱いとなります。
《翌月指定の場合》
月初から 5 営業日以内での適用となります。アドオン単独申込時のみ適用前まで取下げ可能です。
※プラン・オプションとアドオンサービス同時申込時、それぞれの適用タイミングが
異なる場合があります。

■ライセンス数減のお申込み時について
・ライセンス減の申し込みが完了すると、ユーザに割り当てられているライセンスが無効状態となりサービスが利用できなくなります。
ユーザに割り当てるプランを変更したい場合は以下手順でお申し込みください。
【手順 1】 My KDDI Biz 総合で変更後のプランを追加申し込み
【手順 2】 Microsoft 365 管理センターで追加したプランをユーザに割り当て
【手順 3】 My KDDI Biz 総合で変更前のプランを削減申し込み

《連続した ID 数変更申込について》
ID 数変更申込後の KDDI 内部処理完了後に新たな申込が可能となります。
通常、申込翌営業日の午前中に KDDI 内部処理は完了しますが、処理状況によって前後する可能性があります。
また、ご契約中のアドオンサービスに変更が生じる場合は申込後 5 営業日以内に新たな申込が可能となります。

「LINE WORKS with KDDI」の場合
・《当月指定の場合》
当日の適用となります。※取下げ不可となります。
※当月最終 2 営業日の 0:00～月末日 24:00 までは翌月指定のみとなります。
＜例＞
5/28（木）・・・最終 2 営業日
5/31（日）・・・月末日
の場合、5/28　0:00～5/31　24:00 は翌月指定のみ
※毎月 1 日 0:00～12:00 までの受付け分は当日 12 時以降の適用となります。

《翌月指定の場合》
翌月 1 日 12:00 以降の適用となります。※左記日時まで取下げ可能です。

《連続した ID 数変更申込について》
ID 数変更申込後の KDDI 内部処理完了後に新たな申込が可能となります。

通常、申込翌営業日の午前中に KDDI 内部処理は完了しますが、処理状況によって前後する可能性があります。

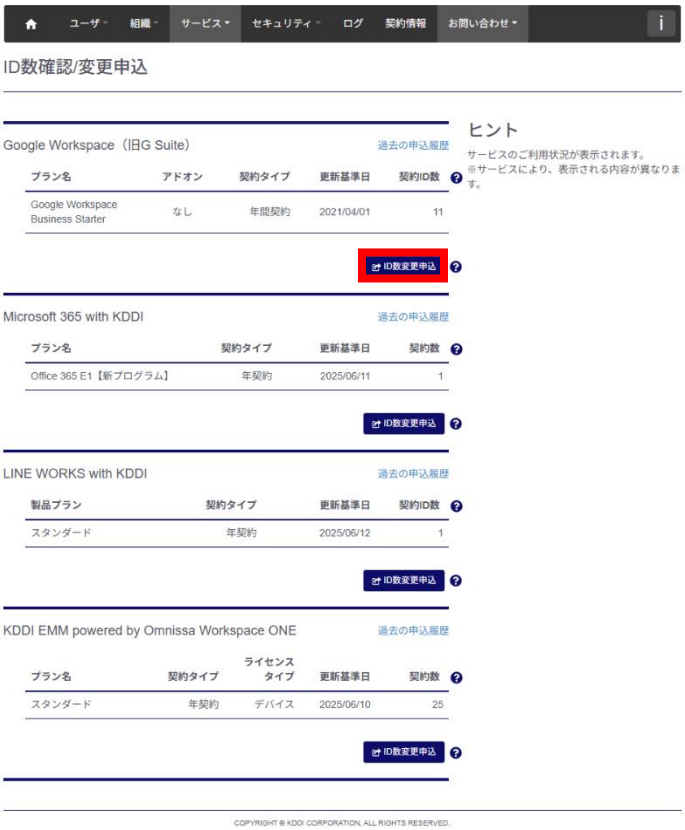
「KDDI EMM powered by Omnissa Workspace ONE」の場合

・当月を指定いただいた場合、11 営業日以内での適用となります。※適用処理前まで取下げ可能です。
・ただし、月末から 11 営業日以内にお申し込みいただいた場合は翌月での適用となります。
・翌月を指定いただいた場合、月初から 11 営業日以内での適用となります。
・AM 受け付け分までが当日受け付けとなります。

7.1. 「Google Workspace（旧 G Suite）」の契約 ID 数を変更する

「Google Workspace（旧 G Suite）」を契約している場合、ID 数の変更に関するお申し込みができます。

アドオンツールやオプションサービスの新規お申し込みについては KDDI 法人営業担当者または法人お客さまセンターまでお問い合わせください。

1. サービス → ID 数確認/変更申込 をクリックします。	
2. ID 数確認/変更申込画面で、「Google Workspace（旧 G Suite）」契約 ID 数の下にある ID 数変更申込 をクリックします。 ※年契約時の更新基準日もこの画面で確認できます	

3. ID 数変更申込（入力）画面で、
追加/削減する ID 数を入力、変更希望月を選択、利用規約に同意し 確認 をクリックします。

※ID 数を削減する場合は、負の値(マイナス)を入力してください。ただし、ID 数を 0 にする変更はできません。

例）2ID 追加 → 2
2ID 削除 → -2

【注意事項】月契約の場合の ID 数削減について

ID 削除の場合は事前に Google Workspace または G Suite 管理コンソールにて削除が必要です。※反映までに 24 時間程度かかります。

「Google Workspace または G Suite 管理コンソールのユーザアカウント数」≦「変更後の契約 ID 数」であることをご確認ください。

▼ユーザ数の確認

管理コンソールにログインの上、「お支払い」にて、ご確認いただけます。

ライセンス数ではなく、【ユーザ数】をご確認ください。

▼ユーザの削除

組織からユーザを削除する - Google Workspace 管理者ヘルプ （G Suite 共通）

https://support.google.com/a/answer/33314?hl=ja

ユーザ削除による影響やデータ保持についてもご確認いただけます。

【注意事項】年契約の場合の ID 数削減について

年契約の場合、ID 数の削減に関するお申し込みは本サイトから行えません。

年契約の場合の ID 数の削減に関するお申し込みの際は、KDDI 法人営業担当者までご連絡ください。

年契約の ID 数削減をお申し込みされてからシステムに反映されるまで ID 数変更申込画面からのお申し込みが一時的に制限されます。

4. ID 数変更申込（確認）画面で増減 ID 数・変更希望月・増減金額を確認いただき 申込 をクリックします。

【注意事項】「Google Workspace（旧 G Suite）」 のアドオンツールについて

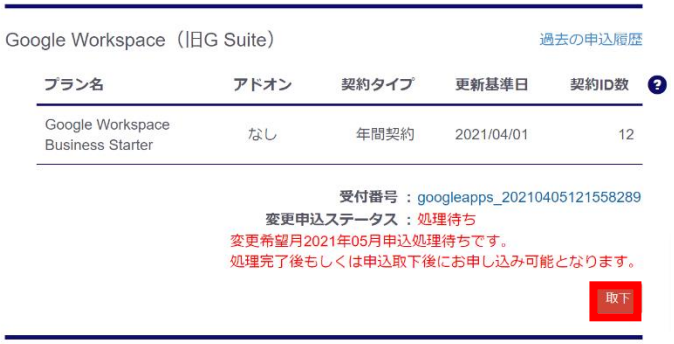
「Google Workspace（旧 G Suite）」 でアドオンツールを利用している場合は、ID 数変更に関するお申し込みをいただくと同時にアドオンツールの ID 数も変更されます。

5. ID 数変更申込完了画面が表示されますので ID 数確認／変更申込画面に戻る をクリックします。

※手順は翌月予約申し込みのイメージです。当月指定の場合は即時で変更されるため「取下」は出来ません。

6. ID 数確認/変更申込画面が表示されます。

※変更申込ステータスが「処理待ち」となっている間は「取下」ボタンをクリックすることで申込を取下することができます。



7. 受付番号のリンクをクリックすることで、現在申込中の内容を確認することができます。

【ポイント】ID 数変更に関するお申し込みの反映に関して

ID 数変更のお申し込みが適用されると、お申し込み者のメールアドレスにタイトルが『【My KDDI Biz 総合】サービス情報変更完了のお知らせ』のメールが送信されます。

また、表示されている契約 ID 数は適用されたタイミングで画面上に反映され、ご利用いただけます。

追加の ID 数変更のお申し込みは処理中と表示されている間（ID 数適用の翌営業日午前中頃まで）はできません。

【注意事項】ID 数変更以外の情報変更について

上記以外のお申し込みについては、KDDI 法人営業担当者または法人お客さまセンターまでお問い合わせください。

7.2. 「Microsoft 365 with KDDI(CSP 版)」の契約 ID 数を変更する

「Microsoft 365 with KDDI(CSP 版)」を契約している場合、ID 数変更のお申し込みができます。
※Microsoft 365 with KDDI(LSP 版)ではご利用いただけません

【ポイント】ID 数変更のお申し込みができるプランについて

契約済のプランの ID 数変更および、未契約プランの ID 追加が可能です。

1. サービス → ID 数確認/変更申込 をクリックします。

2. ID 数確認/変更申込画面で、「Microsoft 365 with KDDI」契約 ID 数の下にある ID 数変更申込 をクリックします。

3. ID 数変更申込（入力）画面で、
追加/削減する ID 数を入力、変更希望月を選択、利用規約に同意し 確認 をクリックします。

※ID 数を削減する場合は、負の値(マイナス)を入力してください。ただし、すべてのプランの ID 数を 0 にする変更はできません。

例）2ID 追加 → 2
2ID 削除 → -2

※ご利用プラン名の末尾に【新プログラム】（文字数制限による途切れあり）表記されたプランやオプションをご契約中の場合、ID 削減・プラン削除・オプション削除は契約更新タイミングでのみ可能となり、My KDDI Biz 総合でお申し込みいただけません。
ID 削減・プラン削除・オプション削除をご希望の場合は、営業担当者あるいは法人お客さまセンターまでお問い合わせください。

※オプションの契約数は適用されているプラン契約数以内でのお申し込みとなります（【新プログラム】表記のないオプションのみ）。

※変更希望月によって利用できるタイミングが異なります。詳しくは第 7 章の <ID 数変更に関するお申し込みの適用タイミングについて> にあります「Microsoft 365 with KDDI(CSP 版)」の場合を参照ください。

4. ID 数変更申込（確認）画面で、増減 ID 数・変更希望月・増減金額を確認し 申込 をクリックします。

【注意事項】「Microsoft 365 with KDDI(CSP 版)」のアドオンツールについて

「Microsoft 365 with KDDI(CSP 版)」でアドオンツールを利用している場合は、同時にアドオンツールの ID 数変更のお申し込みも行ってください。

5. ID 数変更申込完了画面が表示されますので ID 数確認／変更申込画面に戻る をクリックします。

※手順は翌月予約申し込みのイメージです。当月指定の場合は即時で変更されるため「取下」は出来ません。

6. ID 数確認/変更申込画面が表示されます。

※変更申込ステータスが「処理待ち」となっている間は「取下」ボタンをクリックすることで申込を取下することができます。

7. 受付番号のリンクをクリックすることで、現在申込中の内容を確認することができます。

【ポイント】ID 数変更に関するお申し込みの反映に関して

ID 数変更のお申し込みが適用されると、お申し込み者のメールアドレスにタイトルが『【My KDDI Biz 総合】サービス情報変更完了のお知らせ』のメールが送信されます。

また、表示されている契約 ID 数は適用されたタイミングで画面上に反映され、ご利用いただけます。

追加の ID 数変更のお申し込みは処理中と表示されている間（ID 数適用の翌営業日午前中頃まで）はできません。

【注意事項】ID 数変更以外の情報変更について

上記以外のお申し込みについては、KDDI 法人営業担当者または法人お客さまセンターまでお問い合わせください。

7.3. 「LINE WORKS with KDDI」の契約 ID 数を変更する

「LINE WORKS with KDDI」を契約している場合、ID 数変更のお申し込みができます。

1. サービス → ID 数確認/変更申込 をクリックします。	
2. ID 数確認/変更申込画面で、「LINE WORKS with KDDI」契約 ID 数の下にある ID 数変更申込 をクリックします。 ※年契約時の更新基準日もこの画面で確認できます	

3. ID 数変更申込（入力）画面で、
追加する ID 数を入力、変更希望月を選択、利用規約に同意し 確認 をクリックします。

※変更希望月によって利用できるタイミングが異なります。詳しくは第 7 章の<ID 数変更に関するお申し込みの適用タイミングについて>にあります「LINE WORKS with KDDI」の場合を参照ください。

例）2ID 追加 → 2

※ID 削減に関しましては下記をご参照ください。

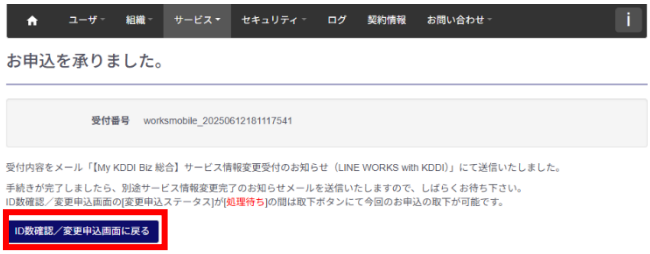
【注意事項】年契約 ID 削減申込について

LINE WORKS with KDDI 年契約では ID 追加申込のみ可能です。
年契約の ID 削減申込（契約更新時のみ）は下記 URL からお申し込みください。
https://advancedform.kddi.com/services/line-works-change/
年契約の ID 数削減をお申し込みされてからシステムに反映されるまで ID 数変更申込画面からのお申し込みが一時的に制限されます。

4. ID 数変更申込（確認）画面で、増減 ID 数・変更希望月・増減金額を確認し 申込 をクリックします。

5. ID 数変更申込完了画面が表示されますので ID 数確認／変更申込画面に戻る をクリックします。

※手順は翌月予約申し込みのイメージです。当月指定の場合は即時で変更されるため「取下」は出来ません。



6. ID 数確認/変更申込画面が表示されます。

※変更申込ステータスが「処理待ち」となっている間は「取下」ボタンをクリックすることで申込を取下することができます。

7. 受付番号のリンクをクリックすることで、現在申込中の内容を確認することができます。

【ポイント】ID 数変更に関するお申し込みの反映に関して

ID 数変更のお申し込みが適用されると、お申し込み者のメールアドレスにタイトルが『【My KDDI Biz 総合】サービス情報変更完了のお知らせ』のメールが送信されます。
また、表示されている契約 ID 数は適用されたタイミングで画面上に反映され、ご利用いただけます。
追加の ID 数変更のお申し込みは処理中と表示されている間（ID 数適用の翌営業日午前中頃まで）はできません。

【注意事項】ID 数変更以外の情報変更について

「LINE WORKS with KDDI」新規お申し込みは https://advancedform.kddi.com/services/line-works/より、「LINE WORKS with KDDI」変更お申し込み (ご契約情報変更、契約期間変更、オプション追加・解約)は、https://advancedform.kddi.com/services/line-works-change/より可能です。上記リンクにお申し込みフォームが存在しないその他のお申し込みについては、KDDI 法人営業担当者または法人お客さまセンターまでお問い合わせください。

7.4. 「KDDI EMM powered by Omnissa Workspace ONE」の契約 ID 数を変更する

「KDDI EMM powered by Omnissa Workspace ONE」を契約している場合、ID 数変更のお申し込みができます。

1. サービス → ID 数確認/変更申込 をクリックします。	
2. ID 数確認/変更申込画面で、「KDDI EMM powered by Omnissa Workspace ONE」契約 ID 数の下にある ID 数変更申込 をクリックします。 ※年契約時の更新基準日もこの画面で確認できます	

3. ID 数変更申込（入力）画面で、
追加する ID 数を入力、変更希望月を選択、利用規約に同意し 確認 をクリックします。

※追加 ID 数は 1 以上の値を入力してください。

例）2ID 追加 → 2

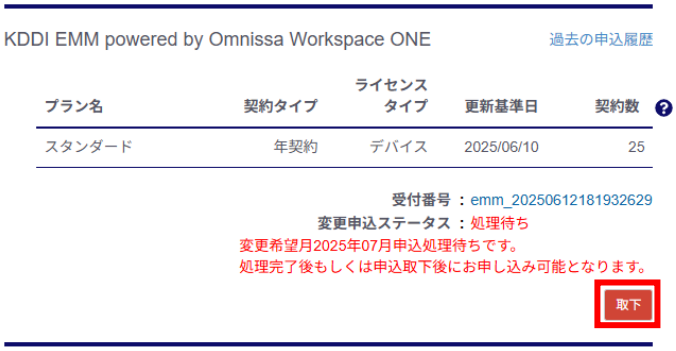
4. ID 数変更申込（確認）画面で、変更希望月・プラン名・契約タイプ・ライセンスタイプ・追加 ID 数・追加金額を確認し 申込 をクリックします。

5. ID 数変更申込完了画面が表示されますので ID 数確認／変更申込画面に戻る をクリックします。

※お申し込み者のメールアドレスにタイトルが『【My KDDI Biz 総合】サービス情報変更受付のお知らせ』のメールが送信されます。

6. ID 数確認/変更申込画面が表示されます。

※変更申込ステータスが「処理待ち」となっている間は「取下」ボタンをクリックすることで申込を取下することができます



7. 受付番号のリンクをクリックすることで、現在申込中の内容を確認することができます。

【ポイント】ID 数変更に関するお申し込みの反映に関して

ID 数変更のお申し込みが適用されると、お申し込み者のメールアドレスにタイトルが『【My KDDI Biz 総合】サービス情報変更完了のお知らせ』のメールが送信されます。

また、表示されている契約 ID 数は適用されたタイミングで画面上に反映され、ご利用いただけます。

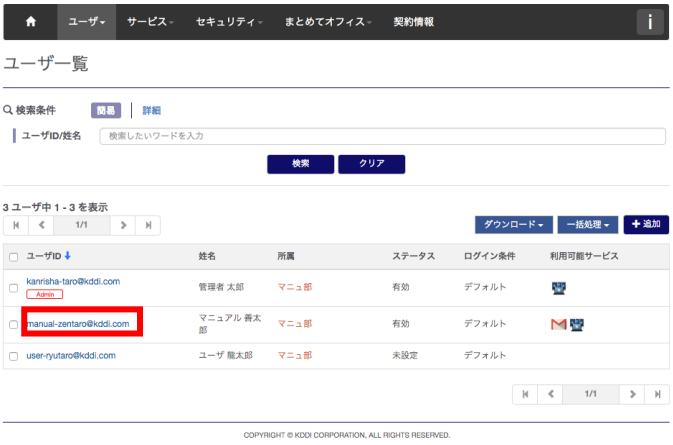
ID 数変更に関するお申し込みが適用されるまでは、ID 数変更申込ボタンはクリックできません。

第８章　お知らせ・障害・メンテナンス通知メールを受信する

テナントごとに障害・メンテナンス情報通知のエリア設定と、ユーザごとにお知らせ・障害・メンテナンス通知メールの受信設定ができます。

８.１.　各種メールの受信設定を参照・変更する

指定したユーザの受信設定を参照・変更する手順は以下の通りです。

1. ユーザ → ユーザ一覧 をクリックします。	
2. ユーザ一覧画面が表示されますので、受信する通知メールを確認したいユーザの ユーザ ID をクリックします。	
3. ユーザ詳細画面で 受信設定 をクリックすると各種メール通知の一覧画面が表示されます。	

【ポイント】メール通知機能の種類

メール通知機能の種類は以下の通りです。

お知らせ　：サービスのバージョンアップ情報や KDDI からのお知らせ情報などを通知します。
メンテナンス情報　：各種サービスのメンテナンス情報を通知します。
障害情報　：各種サービスの障害情報を通知します。

4. 一覧より受信設定を行いたいメール通知機能名称の右にある 設定 をクリックします。

※ここからはお知らせの受信設定を行う手順について説明していますが、メンテナンス情報や障害情報の受信設定手順についても設定手順は同じです。

5. 変更画面が表示されますので、受信するもしくは受信しないを選択し 完了 ボタンをクリックすることで、設定完了です。

8.2. 障害・メンテナンス通知メールの受信エリアを絞り込む

受信エリアを絞り込む設定は、個人の設定ではなくテナント全体に対する設定となります。

1. サービス → メール通知サービス設定 をクリックします。

2. メール通知サービス設定画面で、障害・メンテナンス情報通知サービスの対象エリア設定の右にある 設定 をクリックします。

※ここではイーサエコノミーメンテナンスの対象エリア設定を行う手順を説明しています。

3. 受信したいエリアにチェックを入れ 確認 ボタンをクリックします。

4. チェック内容に問題がないことを確認したら、完了 ボタンをクリックすることで、設定完了です。

【ポイント】対象エリアとは

通知される障害・メンテナンス情報に影響を受ける都道府県となります。全国を選択することで、対象サービスすべての情報を受け取ることができます。例えば北海道のみ指定した場合は、北海道が影響を受けるメンテナンスについてのみ受け取ることができます。

第９章　掲示板を利用してユーザに周知する

社内ユーザ向けに掲示できる記事を登録することができます。記事は種別（カテゴリ）を指定して登録することができます。

９.１.　掲示板に記事を登録する

記事を登録します。

1. グローバルメニューから 社内向け掲示板 をクリックします。	
2. 記事を登録するには 記事追加 をクリックします。	
3. カテゴリに登録したいカテゴリ名を指定し（デフォルトはお知らせのみ）タイトル、本文を入力して 確認 をクリックします。 ※掲示板記事に office ファイルや画像ファイルを添付することもできます。 ※記事掲載を登録ユーザ向けにメールで通知したい場合は、メール通知項目で『する』を選択すると、登録ユーザ全員にメール通知することができます。	

4. 確認画面が表示されるので、入力内容に問題がないことを確認し、 完了 をクリックします。	
5. 登録後は掲示板一覧画面より記事をクリックすることで参照できます。	

9.2. 掲示板に新しいカテゴリを追加する

記事の登録先として指定できるカテゴリは初期状態ではお知らせしかありませんが、お客さま自身で固有のカテゴリを追加することもできます。

1. 掲示板一覧の カテゴリ追加 をクリックします。	
2. 新しいカテゴリを追加するには ＋ をクリックします。	
3. 追加された入力フォームに、追加したいカテゴリ名を入力して 確認 をクリックします。	

4. 追加したカテゴリ名に問題が無ければ 完了 をクリックします。	
5. 登録後は掲示板一覧画面にカテゴリが表示され、次回以降記事作成時に新しいカテゴリとして指定できるようになります。	

９.３.　掲示板の記事を編集する

登録済の記事やカテゴリの削除および表示順の変更ができます。

1. 掲示板一覧の 編集 をクリックします。	
2. 掲示板編集画面が表示されるので、記事を削除する場合は 削除 をクリック、カテゴリごと削除する場合は カテゴリ削除 をクリックします。 ※カテゴリを削除する場合、そのカテゴリ内にある記事がすべて削除されるのでご注意ください。 ※お知らせカテゴリの記事についての移動はできません。	

3. 削除確認ダイアログが表示されるので 削除 をクリックで削除が完了します。

【ポイント】表示順の変更について

表示順の変更をおこなう場合は移動したいカテゴリ、または記事をドラッグ＆ドロップで移動（記事の移動は同一カテゴリ内でのみ実施可能）できます。

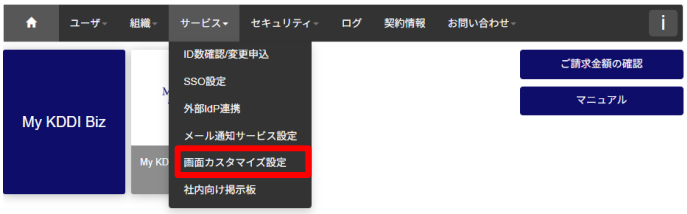
※お知らせカテゴリの記事についての移動はできません。

第１０章　ホーム画面にリンク集を追加する

ホームに任意の URL へ遷移できるアイコンを表示させることができます。

１０.１.　リンク集にアイコンを追加する

アイコンのタイトル、リンク URL、アイコン画像を指定します。

1. サービス → 画面カスタマイズ設定 をクリックします。	
2. リンク集の 設定 をクリックします。	
3. リンク集画面が表示されますので、アイコンを作成するには 追加 をクリックします。	
4. リンクタイトル、リンク URL を入力。 アイコンに表示させたい画像がある場合は、アイコン画像ファイルに、ファイルを選ぶをクリックして選択、もしくはドラッグ＆ドロップにてファイルをアップロードし、確認 をクリックします。 ※登録後の内容変更は不可となります。 ※画像ファイルは.jpg/.gif/.png のいずれかの形式を指定可能です。（サイズ：1MB まで） ※画像をアップロードしない場合は、アイコン画像の表示は NoImage になります。	

5. 確認画面が表示されるので、入力内容に問題がないことを確認し、 完了 をクリックします。	
6. ホームにリンク集の項目、追加したアイコンが表示されます。 アイコンをクリックすることで、指定した URL に遷移できます。	
7. 追加したアイコンはリンク集より削除できます。 削除をクリックでアイコン削除されます。	

第１１章　サイトロゴを設定する

My KDDI Biz 総合を自社サイトとして利用する場合などで任意に設定したサイトロゴを表示させることができます。

１１.１.　サイトロゴに任意の画像を設定する

サイトロゴとして表示したい画像を設定します。

1. サービス → 画面カスタマイズ設定 をクリックします。	
2. グローバルメニューの 設定 をクリックします。	
3. サイトロゴとして設定したい画像を選択します。 ファイルを選ぶをクリックして選択、もしくはドラッグ＆ドロップにてファイルをアップロードします。 ※画像ファイルは.jpg/.gif/.png のいずれかの形式を指定可能です。（サイズ：1MB まで可） ※画像は固定の高さに合わせ拡大縮小表示されます。縦横比を 1:6 以内に収めてください。	

【ポイント】初期設定にしたい場合

サイトロゴを初期設定　My KDDI Biz 総合　にしたい場合は手順 2 でデフォルト画像へ設定をクリックしてください。

4. ロゴ画像プレビューに表示されたアップロード画像に間違いがなければ確認をクリックします。

5. 確認画面の左上にサイトロゴ表示イメージが表示されます。表示に問題がないことを確認し、完了 をクリックします。

6. サイトロゴが設定した画像に切り替わります。サイトロゴをクリックすることでホーム画面に遷移できます。

【注意事項】指定したロゴが表示されない場合

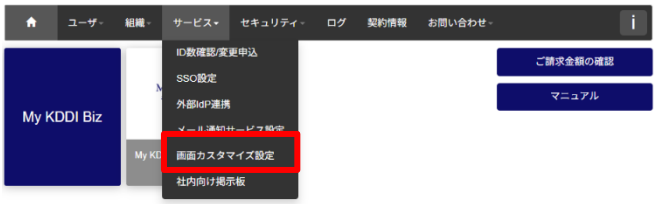
通信障害などによる設定失敗の場合は変更前のサイトロゴが表示されます。
アップロードファイルが画像ファイル以外の場合や壊れている場合は破損したファイルのアイコンが表示されます。
改めて手順 3 にある形式の画像ファイルで設定してください。

第１２章　専用ログインURLを設定する

専用ログイン URL を設定することで、My KDDI Biz 総合のログイン画面にお客さま独自のロゴ画像を設定することができます。
専用ログイン URL 設定後、お客さま専用のログイン URL が発行されます。
URL は https://businessportal.kddi.com /?tenant_alias={お客様専用 URL} となります。

１２.１.　専用ログイン URL と任意のロゴ画像を設定する

専用 URL として利用する URL と、ロゴとして表示したい画像を設定します。

1. サービス → 画面カスタマイズ設定 をクリックします。	
2. ログイン画面の 設定 をクリックします。	
3. 専用ログイン URL の利用の する をクリックします。	
4. お客さま専用 URL に、設定したい URL を入力します。 ※半角英数字 5～32 文字で設定可能です。ドット(.)、ハイフン(-)については始端および終端以外であれば入力可能です。	

5. 表示するロゴ画像の 独自の画像を利用する をクリックします。

7. ロゴとして設定したい画像を選択します。
ファイルを選ぶ をクリックして選択、もしくは
ドラッグ＆ドロップにてファイルをアップロードします。

※画像ファイルは.jpg/.gif/.png のいずれかの形式を指定可能です。（サイズ：80KB まで可）

6. ロゴ画像プレビューに表示されたアップロード画像に間違いがなければ 確認 をクリックします。

7. 設定内容を確認し問題がなければ 完了 をクリックします。

【ポイント】専用 URL 設定後のログインについて

お客さま専用ログイン URL を開くと、設定したロゴ画像が表示されたログイン画面から My KDDI Biz 総合へログインすることができます。

専用ログイン URL の設定完了後には、お客さま専用ログイン URL をブックマークすることを推奨します。

【注意事項】専用 URL に設定する画像について

URL を知っていればどなたでも表示することができるページとなっておりますので、以下のような画像は設定しないようお願いします。

・機密情報・個人情報などを含む画像
・著作権・肖像権・商標権の侵害とみなされる画像
・その他公序良俗に反する画像

これらのポリシーに反する画像が設定された場合、当社にて画像の削除や利用停止などの措置を行います。

第１３章　よくあるご質問

よくあるご質問とその回答を、以下に記載します。

Q．『アカウントが利用できません。』エラーが表示され、ログインできない。
A．ユーザが削除されているかユーザのステータスが一時停止状態となっている可能性が考えられます。
ユーザが削除されている場合は、再度ユーザ追加を行ってください。
ステータスが一時停止状態の場合は、管理者さまにてユーザのステータスを変更してください。

Q．ユーザ追加しても、メールが届かない。
A．迷惑メールフォルダに届いていないかご確認ください。
迷惑メールフォルダにも届いていない場合は、mail-bizportal@mail.bizportal.kddi.com からメールを受信できるよう、メールフィルターの設定を行ってからユーザ ID の初期設定を行ってください。

Q．ユーザ削除できない。
A．ログイン中のユーザおよび代表管理者は削除できません。
代表管理者を削除したい場合は、『4.2.代表管理者を変更する』の手順を参考に、別のユーザを代表管理者に変更してから削除してください。

Q．代表管理者が変更できない。
A．本サイトで管理者権限を持つユーザが 2 人以上登録されていないと代表管理者の変更はできません。
新しく代表管理者としたいユーザの権限を管理者権限に変更してください。

Q．パスワード再設定画面で『ご指定のアカウント情報が取得できません。』エラーが表示され再設定メールが送信できない。
A．ユーザが削除されているか、ユーザのステータスが一時停止状態となっている可能性が考えられます。
ユーザが削除されている場合は、再度ユーザ追加を行ってください。
ステータスが一時停止状態であれば、管理者さまにてユーザのステータスを変更してください。

Q．操作中にログイン画面に戻ってしまった。
A．ログイン後 60 分間無操作状態が続くと、次の操作時に強制ログアウトしログイン画面を表示します。再度ログインして操作を続けてください。

Q．「Google Workspace（旧 G Suite）」「Microsoft 365 with KDDI(CSP 版)」「LINE WORKS with KDDI」「KDDI EMM powered by Omnissa Workspace ONE」の ID 数変更申込ボタンが表示されない。
A．別途ご契約が必要となりますので、KDDI 法人営業担当者または法人お客さまセンターまでお問い合わせください。
※Microsoft 365 with KDDI(LSP 版)ではご利用いただけません

Q．『データが取得できませんでした。』エラーが表示され操作できない。
A．ユーザが削除または一時停止されていないか確認してください。

Q．『問題が発生しました。しばらくしてからご利用ください。』エラーが表示され操作できない。
A．サービス停止またはサービスメンテナンス中です。しばらくしてから再度アクセスしても同じエラーが表示される場合は、ブラウザのキャッシュ情報を削除してからアクセスしてください。

Q．『アクセストークンが不正です。』エラーが表示され操作できない。
A．セッションが切れていますので、再度ログインから操作しなおしてください。

Q．『一部の機能を取得できませんでした。』エラーが表示され操作できない。
A．セッションが切れていますので、再度ログインから操作しなおしてください。

第１４章　お問い合わせ

Web フォームからお問い合わせできます。

１４.１.　一般のお問い合わせをする

管理者のホーム画面よりお問い合わせする手順を説明します。

1. お問い合わせ → （一般）お問い合わせ をクリックします。	
2. 法人お客様センター宛のお問い合わせ画面が表示されます。 表示されたフォームへ必要事項を入力してお問い合わせください。	

１４.２.　障害/トラブルに関するお問い合わせ

本章は障害問い合わせフォーム対象サービスをお申し込みいただいているお客様向けの説明となります。
管理者のホーム画面よりお問い合わせする手順を説明します。

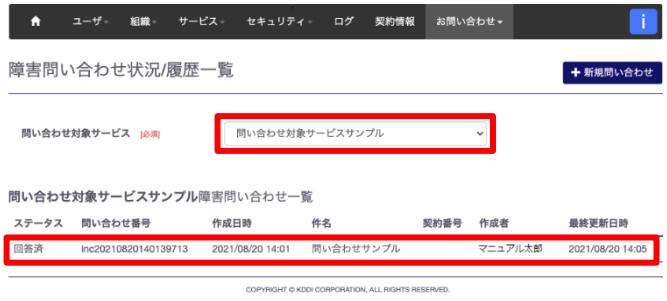
１４.２.１. 障害/トラブルに関するお問い合わせをする

1. お問い合わせ → （障害）お問い合わせ をクリックします。	
2. 「障害問い合わせ（入力）」画面が表示されますので、お問い合わせ対象サービスを選択し、確認ボタンをクリックします。	
3. 入力フォームが表示されますので、各項目に入力して、確認 をクリックしてください。 入力フォームは、サービスにより表示される項目が異なります。 [必須]となっている項目は必ず入力してください。 ※添付ファイルは PDF (.pdf/.PDF)、PNG (.png/.PNG)、JPEG (.jpeg//.jpg/.JPEG/.JPG)、GIF (.gif/.GIF)、BMP（.bmp/.BMP）、Text (.txt/.TXT)、CSV（.csv/.CSV）、Excel（.xlsx/.XLSX）のいずれかの形式を指定可能です。（サイズ：3MB まで可） 添付ファイルは問い合わせのステータスを解決済みに変更後、６カ月で削除されます。	

4. 入力した情報が確認画面に表示されます。入力内容に問題がないことを確認し、 完了 をクリックします。	
5. 完了すると、障害問い合わせ状況/履歴一覧画面が表示されます。	

１４.２.２. 障害/トラブルに関するお問い合わせの履歴を確認する

履歴を確認するための手順を説明します。

1. お問い合わせ → （障害）お問い合わせ状況/履歴 をクリックします。	
2. 問い合わせ対象サービスを選択すると、障害問い合わせ一覧が表示されますので、内容を確認したい問い合わせをクリックします。	

【ポイント】ステータスについて

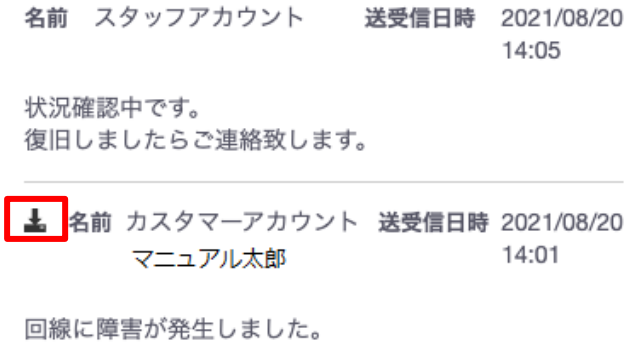
障害問い合わせ一覧のステータスは以下の通りです。

ステータス	項目説明
受付	新規問い合わせ後、または追加メッセージ送信後、回答待ちの状態です。
回答済	担当者から連絡がある状態です。
解決済	解決して、ステータスを解決済にするとこちらのステータスが表示されます。

3. 問い合わせの詳細画面では、画面左側で問い合わせの内容を、画面右側でやり取りしているメッセージの履歴を確認することが出来ます。
追加でメッセージを送信する場合はテキストボックスに入力して、送信 をクリックしてください。必要であればファイルの添付も可能です。

【ポイント】メッセージの履歴について

メッセージの履歴は新しいものから順に上から表示されます。
お客様はカスタマーアカウント、KDDI スタッフはスタッフアカウントと表示されます。
名前の左側のアイコンをクリックすると、添付ファイルをダウンロードすることができます。

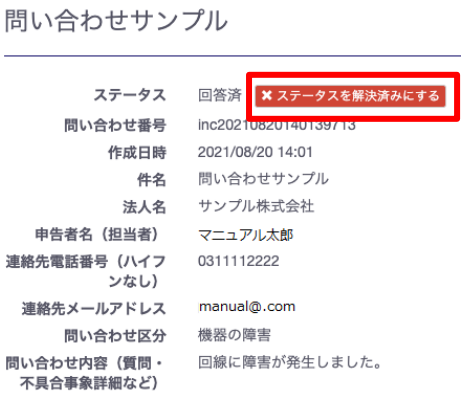


【ポイント】回答済になったことをメールで確認する

KDDI スタッフより連絡があり回答済のステータスになると、お問い合わせ時に登録した「連絡先メールアドレス」に回答通知メールが届きます。メール本文に記載されている URL をクリックすることで 3.の画面が開き、回答内容の確認および返信が可能です。
回答通知メールの受信アドレスを変更したい場合、問い合わせフォームの連絡先メールアドレスへ対象のメールアドレスを入力してください。

【ポイント】問い合わせの完了について

問い合わせを完了する場合は、ステータスを解決済みにする をクリックしてください。
解決済に変更後は、当該問い合わせ番号に対するメッセージ送信やステータス変更はできなくなります。



１４.３.　「My KDDI Biz 総合」に関するお問い合わせ

<お電話／WEB フォームによるお問い合わせ>

https://biz.kddi.com/support/service/online-support/#contact

第１５章　更新履歴

Ver	更新箇所	更新内容
1.0.0	–	新規作成
1.0.1	ヘッダー	Ver.1.0.1 に修正
	6 章	法人お客さまセンター受付時間を平日と土・日・祝日に分け、受付時間を修正
	4.2.1	注意事項として、ログイン後の画面をブックマーク登録してくださいを追加
	4.4.7	ユーザが受信する障害情報一覧を参照するを追加
	4.4.8	ユーザが受信する障害情報一覧を変更するを追加
1.0.2	ヘッダー	Ver.1.0.2 に修正
	4.4.7	ユーザが受信する障害情報一覧を参照する画像を差替え
	4.4.7	メールによる障害通知受信の適用時期についての注意事項を削除
	4.4.8	ユーザが受信する障害情報一覧を変更する画像を差替え
	4.4.8	メールによる障害通知受信の適用時期についての注意事項を削除
1.1.0	2 章	用語集にテナントコードに関する記載を追加
	4.5	ID 追加申込⇒ID 数変更申込に変更
	4.4.7	ユーザの受信設定に関する手順（各種メール通知機能の受信設定を参照・変更する）に差替え
	4.2	ログイン画面変更に伴う画像差替え
	4.5.2 4.5.3	Google Apps 年契約時の ID 削減申込に関する注意事項追記
1.2.0	4.3	機能改善によるセキュリティメニュー表示に伴う修正
1.3.0	4.4.1	「KDDI デバイスマネジメントパック」条件追加
	4.4.1 4.4.6	仮パスワード設定機能追加に伴う修正
	4.5	サービスメニュー階層化に伴う画像差替え
1.4.0	全般	ユーザメニュー表示順序変更に伴う画像差し替え
	4.5.2	アドオン、オプションのお申し込みが可能となったため、注意文言修正
1.4.1	全般	Business App Navi サイト終了に伴う、記載内容変更
1.4.2	全般	Google Apps→G Suite への名称変更に伴う修正 「LINE WORKS with KDDI」の ID 数確認や変更を追記
	4.1.1 4.2.2	パスワードに設定できる文字の制限事項の記載を修正
	4.4	ユーザ情報の項目を修正
	4.5.4	「LINE WORKS with KDDI」の契約 ID 数を変更する　を追記
1.5.0	4.4.1.	管理者パスワード設定対応に伴う修正
	4.4.6.	パスワード再設定時強制変更選択機能追加に伴う修正
	全般	ホーム画面修正に伴う画像差し替え
	4.5.3 4.5.4	ID 変更手順と障害・メンテナンス情報通知設定手順の章立て入れ替え
	4.8	新章追加（便利機能、掲示板）
1.6.0	全般	章立ての見直し
1.7.0	9.1	G Suite Enterprise 追加に伴う修正
	全般	リリースノート追加に伴い一部画像差し替え
	6.2	フィルター機能追加のため、説明文を追加
	11.1	掲示板記事にファイル添付を可能とする機能追加に伴う修正

	9.1 9.2 9.3	G Suite,Office 365 with KDDI,LINE WORKS　with KDDI の ID 数変更申込をお客さまにて取下可能とする機能追加、現在申込中の情報確認を可能とする機能追加、 G Suite LINE WORKS　with KDDI の年契約時、お客さまにて更新基準日の確認を可能とする機能追加に伴う修正
1.7.1	7 章	ID 数変更に関するお申し込みの適用タイミングについて G Suite, Office 365 with KDDI,LINE WORKS　with KDDI と分ける形で KDDI EMM powered by VMware AirWatch の場合を追記
	7.4	「KDDI EMM powered by VMware AirWatch」の契約 ID 数を変更する　を追記
1.7.2	12 章	お問い合わせ先を URL 記載に変更
1.7.3	3.1	Azure 申込に関する記載追加
	全般	HOME 画面の画像に Azure 申込を追加
1.7.4	7 章	ID 数変更に関するお申し込みの適用タイミングについて G Suite LINE WORKS　with KDDI, KDDI EMM powered by VMware AirWatch と分ける形で Office 365 with KDDI の記載を変更
	7.2	「Office 365 with KDDI」の契約 ID 数を変更する記述を変更
	7.3	注意事項　年契約 ID 削減申込についてを追記
1.7.5	7 章	ID 数変更に関するお申し込みの適用タイミングについて LINE WORKS　with KDDI, KDDI EMM powered by VMware AirWatch と分ける形で G Suite の記載を変更
	7.1	「G Suite」の契約 ID 数を変更する記述を変更
	7.2	ポイント ID 数変更に関するお申し込みの反映に関して記述追加
1.7. 6	7 章	ID 数変更に関するお申し込みの適用タイミングについて LINE WORKS　with KDDI, KDDI EMM powered by VMware AirWatch と分ける形で LINE WORKS の記載を変更
	7.1～7.4	ID 数確認/変更申込画面を差し替え
	7.3	「LINE WORKS」の契約 ID 数を変更する記述を変更
	12 章	お問い合わせ先を章分けするように変更
1.7.7	全般	Microsoft 365 with KDDI 名称変更に伴い、該当箇所を変更
1.7.8	目次	au 購入受付終了に伴う追記
	3.1	「リリースノート」を「インフォメーション」に変更
	7 章	ID 数変更に関する取下げ可否について追記
	全般	仕様変更に伴う画像を差し替え
1.7.9	4.2	代表管理者を変更時に管理者ユーザ登録がない場合の挙動改善を追記
	5.2 7.1	ユーザ一覧機能の仕様変更に伴う修正
	6.1～6.4	ID 数変更申込完了時のメール送信宛先に関する記述を修正。
1.8.0	10 章	サイトロゴ設定の記載を追加
	11～13 章	10 章サイトロゴ設定追加による章立ての変更
1.8.1	6.1	月契約の場合の ID 数削減に関する注意事項追記
1.8.2	6.3	注意事項　年契約 ID 削減申込時の画面からの申込制限について追記
1.8.3	6 章	注意事項　連続した ID 数変更申込について追記
	全般	KDDI EMM powered by VMware Workspace ONE(TM) 名称変更に伴い、該当箇所を変更
1.8.4	5.2 12.2	「KDDI デバイスマネジメントパック」に関する記載を削除
	3.1 5.1	デバイス購入に関する記載を削除

1.8.5	3.1	商品購入に関する記載を変更
1.8.6	6 章	ID 数確認/変更申込画面 G Suite アドオン有無表示に伴う画像差し替え
1.8.7	2 章	ログイン操作手順の説明および画像変更
	3.1	G Suite から Google Workspace（旧 G Suite）への名称変更に伴う文言修正
	4.1 4.2	G Suite から Google Workspace（旧 G Suite）への名称変更に伴う画像差し替え
	5.1	G Suite から Google Workspace（旧 G Suite）への名称変更に伴う文言修正
	6.1	G Suite から Google Workspace（旧 G Suite）への名称変更に伴う文言修正および画像差し替え 契約 ID 数を変更する手順「3」の説明を修正 Google Workspace（旧 G Suite）ID 減申込時の補足説明追記
	6.2 6.3 6.4	契約 ID 数を変更する手順「3」の説明を修正
	11 章	G Suite から Google Workspace（旧 G Suite）への名称変更に伴う文言修正
1.8.8	3 章	お問い合わせに関する画像の変更と記載の修正
	12 章	お問い合わせに関する説明を追加
1.8.9	2 章	初期登録画面の画像を修正
	6.2	新 CSP 対応に伴う説明および画像を変更
	全般	Microsoft 365 with KDDI(CSP 版)、Microsoft 365 with KDDI(LSP 版)に関する記載を変更
1.9.0	6 章 7~14 章	6 章 ユーザに利用するサービスを登録する手順記載を章単位で追加 1.8.9 までの 6 章以降は章番号を 1 つ加算
1.9.1	7 章	契約 ID 数変更時の通知先の記載を修正
1.9.2	5.2	通知先メールアドレスの UI 変更に伴う修正
1.9.3	7.3	ID 数削減申込リンクの修正
1.9.4	全般	KDDI ビジネスオンラインサポートから My KDDI Biz への名称変更に伴う各種修正
1.9.5	7 章	Microsoft 365 with KDDI(CSP 版) プランとオプションの申込可能時間を修正
1.10.0	12 章	12 章 ログイン画面カスタマイズ設定についての手順記載を章単位で追加 1.9.5 までの 13 章以降は章番号を 1 つ加算
1.11.0	全般	My KDDI Biz 総合への名称変更に伴う各種修正 ホーム画面へのカテゴリ追加に伴う修正
1.11.1	8 章	au 基地局障害情報に関する記載を削除