

(おしらせ)

2022年1月12日
西日本電信電話株式会社

システムメンテナンスに伴う光サービス工事等の長期間の遅れの解消について

フレッツ光サービス(光コラボレーション事業者様が提供する光サービスを含む)および接続事業者様からお申込みのダークファイバに関し、弊社の社内システムメンテナンスに伴い長期間にわたり遅れていた工事・工事日ご相談連絡について、一部のお客様(※)を除き実施済みの状況となりました。

(※) 弊社設備の準備(社外対応含む)が新たに必要なお客様のうち、お客様宅まで複数の箇所・複数の工程にわたる弊社設備の準備が必要なお客様には、準備が整い次第順次、弊社または事業者様よりご連絡をさせていただいております。誠に恐れ入りますが、工事実施まで今しばらくお待ちください。

また、今後の新たなお申込みにつきましては、システムメンテナンス実施前とほぼ同等の期間での工事・工事日ご相談連絡の実施が可能となりました。

※なお、システムメンテナンス影響によるものではございませんが、弊社の工事担当者がお客様宅にお伺いする工事について、一部エリアにおいては、お申込みいただいている工事の数が弊社で現在工事可能な稼働数を上回っている状況が続いており、通常よりお時間をいただくなどご迷惑をおかけしております。工事稼働数拡大等の対応を実施中でございますので、何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。

お客様および事業者様にはこれまで多大なご迷惑をおかけしていることを改めてお詫び申し上げます。本おしらせをもって、本件関連のご報告を終了させていただきますが、引き続きお待ちいただいているお客様の工事・工事日ご相談連絡の実施に向け鋭意取り組んでまいります。

今後もお客様および事業者様からのご期待・ご要望にお応えすべく、改善の取り組みを継続し、更なる弊社サービスの向上に努めてまいります。

以上、ご理解賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。

【システムメンテナンスに関するお客様からのお問合せ先】

NTT 西日本 お問い合わせセンター

0120-150-024 (フリーダイヤル)

受付時間： 午前9時～午後5時

(土曜・日曜・祝日も受け付けております。)

(光コラボレーション事業者様、接続事業者様におかれましては、従来通り直接営業担当者にお問い合わせください)