

(お知らせ)

2021年5月24日
西日本電信電話株式会社

**【お詫び】社内システムメンテナンスにおける障害(エラー)の状況、
およびお客様からの注文受付の再開予定日について**

NTT 西日本では、2021年5月11日(火)より社内システムメンテナンスを実施しておりますが、お客様からお申込みいただいた一部サービス※、および接続事業者様からお申込みいただいたダークファイバ等の注文受付(以下、お客様等からの注文受付)につきまして、システムメンテナンスの作業時間延長に伴い、注文受付再開日を5月25日(火)へ延期させていただくことについてお知らせし、その後、再度、具体的な見通しについて本日改めてご案内させていただくこととしておりましたが、以下の日程にて注文受付を再開させていただく予定とさせていただきます。

※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)、専用線(光)サービス

◇注文受付の再開日:2021年6月8日(火)〈予定〉

* 既にご予約を頂いているお客様等のうち、本件に伴い開通工事日程に影響のある場合は個別に営業担当者よりご連絡をさせていただきます

本システムメンテナンスは、お客様等からの注文受付に関し、各種工事に至るまでのオーダー処理に関わるシステムを新システムへ更改するものですが、現在、システムメンテナンス開始前にお客様等から承ったオーダーのデータを新システムへ移行する作業において、システム上の障害(エラー)により一部(約6万件)が新システムへ正常に移行せず、更に時間を要することが判明し、お客様等にはご迷惑、ご不便をお掛けする状況が続いております。

このような事象が発生し、対象サービスのお申込みをご検討されているお客様等には、多大なご迷惑をおかけすることとなり、深くお詫び申し上げます。また、当社のお客様、お取引先の皆さま、ならびに当社に関係する全ての皆様に多大なご迷惑、ご心配をおかけしますことを、深くお詫び申し上げます。

当社として、このような事象が発生したことを厳粛に受け止め、本事象の一日でも早い回復、また再発防止に向けて取り組み、皆様からの信頼回復に努めてまいります。

【システムメンテナンスに関するお客様からのお問い合わせ先】
NTT 西日本システムメンテナンスに関するお問い合わせセンター
電話番号:0120-150-024
受付時間:午前9時~午後5時
(土曜・日曜・祝日も受け付けしております)

※電話番号をお確かめのうえ、お間違いのないようお願いいたします。

(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)