

損保クラウドサービス Microsoft 365パッケージ サービス仕様書



2026年4月1日
NTTドコモビジネス株式会社

Ver3.5

2026/4/1より、新規申込受付を停止しております。(オプションも含む)
当面の間、ID数の変更やパスワードリセットのご依頼は可能です。
詳細は下記にて最新情報をお知らせしております。

<https://support.ntt.com/insurance-agt/information/detail/pid2500002ee0/>

改訂履歴

つながる。驚きを。幸せを。



版数	日付	改訂履歴
1.0版	2018年11月	新規作成
2.0版	2019年6月	記載項目の追加
2.1版	2020年1月	旧連携サービス(Active Gate SS,CloudGate UNOの記載を削除)
2.2版	2020年3月	仕様書フォーマットの変更
2.3版	2020年5月	目次や構成等の変更および更新、サポートポリシーについて更新
2.4版	2020年6月	ハイブリッドプラン追加
2.5版	2020年10月	初期設定サービス細分化メニュー追加
2.6版	2021年1月	サービス名称変更
2.7版	2021年4月	オプション追加 (Biz安否確認/一斉通報ライトプラン)
2.8版	2021年8月	ライセンス変更 (Microsoft365 Business basic)
2.9版	2022年5月	仕様書フォーマットの変更
3.0版	2023年4月	オプション削除 (Biz安否確認/一斉通報ライトプラン)
3.1版	2024年4月	提供価格改定
3.2版	2024年6月	ドメイン事業者移転の申請方法変更
3.3版	2025年9月	社名変更
3.4版	2025年10月	システム要件の変更、リンク更新(クラウドサポートをご利用いただく際の留意点)

改訂履歴

つながる。驚きを。幸せを。



版数	日付	改訂履歴
3.5版	2026年4月	新規販売停止、故障窓口受付時間の変更

目次

つながる。驚きを。幸せを。



<u>改訂履歴</u>	P.1	4. サポートについて	
1. メニュー/提供条件		4-1 <u>サポートサイトのご案内</u>	P.43
1-1 <u>提供メニュー</u>	P.5	4-2 <u>保守対応範囲について</u>	P.44
1-2 <u>提供条件 (契約)</u>	P.7	4-3 <u>技術的な問合せ窓口の定義とご利用方法</u>	P.45
1-3-1 <u>提供価格 (基本サービス)</u>	P.8	4-4 <u>技術的な問合せの対応範囲について</u>	P.46
1-3-2 <u>提供価格 (オプションサービス)</u>	P.10	4-5 <u>故障/工事の問合せ窓口の定義とご利用方法</u>	P.48
1-3-3 <u>提供価格 (オプションサービス: ドメイン登録代行サービス)</u>	P.11	補足1 <u>標準的な一次切り分けの対応方法の例</u>	P.49
2. 基本サービス仕様			
2-1 <u>システム要件</u>	P.13		
2-2 <u>セキュリティ要件</u>	P.14		
2-3 <u>非セキュリティ要件</u>	P.15		
2-4 <u>共通ルールプラン 仕様/提供機能</u>	P.17		
2-5 <u>個別ルールプラン 仕様/提供機能</u>	P.22		
2-6 <u>ハイブリッドプラン 仕様/提供機能</u>	P.26		
2-7 <u>データの取り扱いについて</u>	P.31		
3. オプションサービス仕様			
3-1 <u>マイセキュアビジネス</u>	P.34		
3-2 <u>DNSサービス</u>	P.37		
3-3 <u>Exchange Online アーカイブ</u>	P.39		
3-4 <u>IJJ ID多要素認証オプション</u>	P.40		
3-5 <u>Microsoft 365 Apps for business / enterprise</u>	P.41		

1.メニュー/提供条件

1-1. 提供メニュー（上限300IDまで）

つながり。驚きを。幸せを。



サービス	損保クラウドサービス（Microsoft365パッケージ）		
プラン	<p>共通ルールプラン</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft365 Business Basic Microsoft Defender for Office 365 ※1 IIJ ID GUARDIANWALL 	<p>個別ルールプラン</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft365 Business Basic Microsoft Defender for Office 365 ※1 IIJ ID GUARDIANWALL 	<p>ハイブリッドプラン</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft365 Business Basic Microsoft Defender for Office 365 ※1 IIJ ID GUARDIANWALL
2026/4/1より、新規申込受付停止			
オプションサービス	<ul style="list-style-type: none"> マイセキュアビジネス 	<ul style="list-style-type: none"> マイセキュアビジネス 初期テナント設定サポート DNSサービス Microsoft 365 Apps for business ※2 Exchange Online アーカイブ Microsoft 365 Apps for enterprise ※3 IIJ ID 多要素認証オプション 	<ul style="list-style-type: none"> マイセキュアビジネス DNSサービス DNSゾーン情報サポート
2026/4/1より、新規申込受付停止			

※1 Microsoft Defender for Office 365 (Plan 1)(旧Office 365 Advanced Threat Protection (Plan 1))

※2 Microsoft 365 Apps for business(旧Office 365 Business)

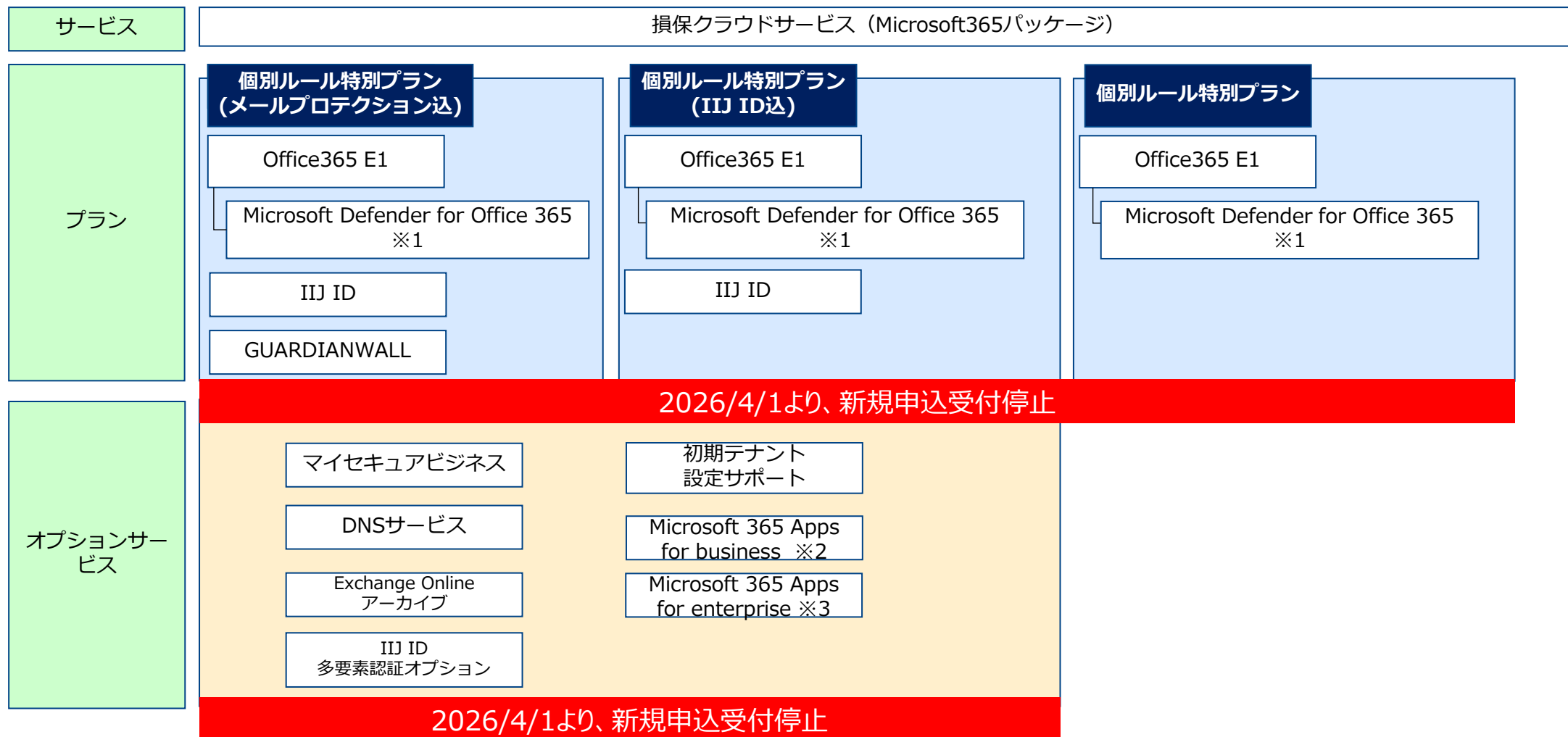
デスクトップ版の Office アプリケーション: Outlook、Word、Excel、PowerPoint、OneNoteをご利用いただけます。

※3 Microsoft 365 Apps for enterprise(旧Office 365 ProPlus)

※2と同様の機能。 Businessとenterpriseの比較は、「3-5.Microsoft 365 Apps for business / enterprise」参照

1-1. 提供メニュー (ID上限なし)

つながる。驚きを。幸せを。



※1 Microsoft Defender for Office 365 (Plan 1)(旧Office 365 Advanced Threat Protection (Plan 1))

※2 Microsoft 365 Apps for business(旧Office 365 Business)

デスクトップ版の Office アプリケーション: Outlook、Word、Excel、PowerPoint、OneNoteをご利用いただけます。

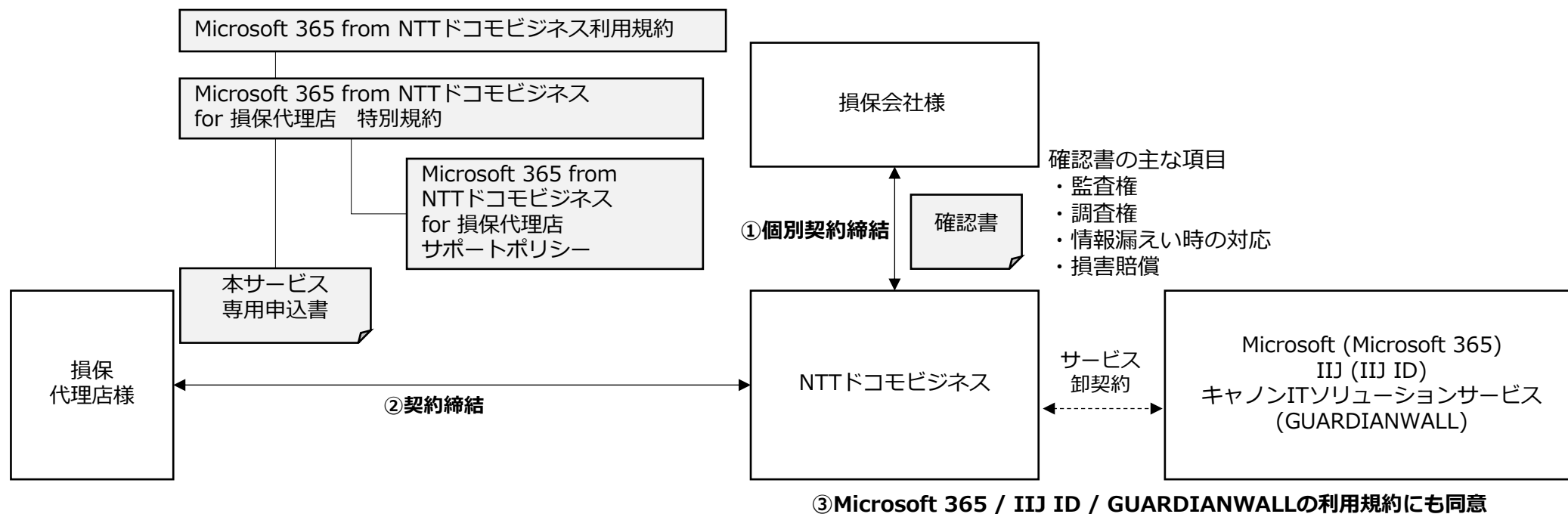
※3 Microsoft 365 Apps for enterprise(旧Office 365 ProPlus)

※2と同様の機能。 Businessとenterpriseの比較は、「3-5.Microsoft 365 Apps for business / enterprise」参照

1-2. 提供条件（契約）

以下の契約方法で提供することを条件にする。

- ① 各損保会社様とNTTドコモビジネスで個別契約を締結(確認書)
- ② 損保代理店様とNTTドコモビジネスで本サービスに関する契約を締結(専用申込書)
 損保代理店様は、以下に基づいた、本サービス専用申込書を元に契約締結となります。
 - ・ Microsoft 365 from NTTドコモビジネス利用規約（サービス提供条件書、保守対応範囲説明書含む）
 - ・ Microsoft 365 from NTTドコモビジネス for 損保代理店 特別規約
- ③ 損保代理店様はMicrosoft 365 / IJ ID / GUARDIANWALLの利用規約に同意



1-3-1. 提供価格（基本サービス）（上限300IDまで）

つながり。驚きを。幸せを。



基本サービス		Microsoft 365パッケージ		
		共通ルールプラン	個別ルールプラン	ハイブリッドプラン
基本機能	メール基本機能(Webメール)	容量：50GB	容量：50GB	容量：50GB
	ファイルサーバ機能	容量：1T	容量：1T	容量：1T
	各種セキュリティ機能	○	○	○
	平日日勤帯故障対応	○	○	○
	平日日勤帯問い合わせ対応	○	○	○
	管理者画面	-	○	-
	弊社共通ドメイン利用	○(弊社指定のサブドメイン化)	-	-
	弊社ドメイン利用	-	○	-
	お客様独自ドメイン利用	-	○	○
内容		Microsoft 365 Business Basic , Microsoft Defender for Office 365, IIJ ID, GUARDIANWALL		
月額費用（税抜）		1,500円/ID（税込1,650円）		
初期費用（税抜）		3,000円/契約（税込3,300円）		
変更費用	ID数追加・削除（税抜）	0円	0円	0円
	メールアカウント表示名変更/パスワード再発行（税抜）	3,000円/ID（税込3,300円） （注）緊急対応時アカウントロック0円	3,000円/ID（税込3,300円） （管理者向けパスワードのみ）	3,000円/ID（税込3,300円） （注）緊急対応時アカウントロック0円
契約形態		<ul style="list-style-type: none"> ・月契約 ・1ID～50ID(1ID単位) ・1カ月前に解約通知 	<ul style="list-style-type: none"> ・月間契約 ・1ID～300ID(1ID単位) ・1カ月前に解約通知 	<ul style="list-style-type: none"> ・月契約 ・1ID～50ID(1ID単位) ・1カ月前に解約通知

2026/4/1より、新規申込受付を停止しております。(オプションも含む)
当面の間、ID数の変更やパスワードリセットのご依頼は可能です。

1-3-1. 提供価格（基本サービス）（ID上限なし）

つながり。驚きを。幸せを。



基本サービス		Microsoft 365パッケージ			
		個別ルール特別プラン (メールプロテクション込)	個別ルール特別プラン (IIJ ID込)	個別ルール特別プラン	
基本機能	メール基本機能(Webメール)	容量：50GB			
	ファイルサーバ機能	容量：1T			
	各種セキュリティ機能	○			
	平日日勤帯故障対応	○			
	平日日勤帯問い合わせ対応	○			
	管理者画面	○			
	弊社共通ドメイン利用	-			
	弊社ドメイン利用	-			
	お客様独自ドメイン利用	○			
内容		Office365 E1			
		Microsoft Defender for Office 365			
		IIJ ID 提供あり		IIJ ID 提供なし	
		GUARDIANWALL 提供あり	GUARDIANWALL 提供なし		
月額費用（税抜）		1,800円/ID（税込1,980円）	1,740円/ID（税込1,874円）	1,440円/ID（税込1,584円）	
初期費用（税抜）		3,000円/契約（税込3,300円）			
変更費用	ID数追加・削除（税抜）	0円			
	メールアカウント表示名変更/パスワード再発行（税抜）	3,000円/ID（税込3,300円） (管理者向けパスワードのみ)			
契約形態		<ul style="list-style-type: none"> ・月契約 ・上限なし ・1カ月前に解約通知 			

2026/4/1より、新規申込受付を停止しております。(オプションも含む)
当面の間、ID数の変更やパスワードリセットのご依頼は可能です。

1-3-2. 提供価格 (オプションサービス)

つながる。驚きを。幸せを。



全プラン共通 オプションサービス	Microsoft365パッケージ		
	共通ルールプラン	個別ルールプラン(特別プラン含む)	ハイブリッドプラン
マイセキュアビジネス：初期費用(税抜)	○	○	○
	3,000円/代理店毎(税込3,300円)		
マイセキュアビジネス：月額費用	1ライセンスパック：200円(税込220円) 10ライセンスパック：1,800円(税込1,980円) 100ライセンスパック：15,000円(税込16,500円) 1000ライセンスパック：120,000円(税込132,000円)		
契約形態	・月間契約 ・1デバイス単位 ・1か月前に解約通知		
Microsoft 365 Apps for business：月額費用(税抜)	1,030円/ID(税込1,133円)	※300IDまで	個別プランのみ(特別プラン含む)
Microsoft 365 Apps for enterprise：月額費用(税抜)	1,500円/ID(税込1,650円)	※上限IDなし	個別プランのみ(特別プラン含む)

「個別ルール」「ハイブリッド」プラン専用 オプションサービス	Microsoft365パッケージ	
	個別ルールプラン(特別プラン含む)	ハイブリッドプラン
Exchange Online アーカイブ：初期費用	0円	-
Exchange Online アーカイブ：月額費用	380円/ID(税込418円)	-
DNSサービス：初期費用	0円	
DNSサービス：月額費用	1,500円/ドメイン(税込1,650円)	
IID ID多要素認証オプション：月額費用	100円/ID(税込110円)	-
契約形態	・月間契約 ・1か月前に解約通知	

2026/4/1より、新規申込受付を停止しております。(オプションも含む)
 当面の間、ID数の変更やパスワードリセットのご依頼は可能です。

1-3-3. 提供価格（オプションサービス：ドメイン登録代行サービス）

つながる。驚きを。幸せを。



■ドメイン登録料

ドメイン名	料金
.com/.net/.org	年額 3,900円（税込4,290円）
汎用.jp	年額 6,900円（税込7,590円）
都道府県.jp	年額 6,900円（税込7,590円）
.biz	年額 3,900円（税込4,290円）
.info	年額 3,900円（税込4,290円）
属性.jp	初年度登録料金：年額9,900円（税込10,890円） 更新料金(次年度以降)：年額 6,900円（税込7,590円）

※属性.jpドメインにつきましては初年度登録料金と次年度以降の更新料金が異なります。

※属性.jp:組織種別型ドメイン（例）co.jpなど

※年度：お申し込み日から1年間

■2024年5月1日より、以下の変更を実施

セキュリティ強化の観点から、**ドメイン移転の代行申請を廃止し、お客様にてお申込み**をお願いいたします。

- ・既にドメインをお持ちで、ドメインの事業者を移転する場合は、下記URLよりお申込みください。
- ・各サービスの詳細や料金についても、同URLからお問い合わせをお願いいたします。

～ ドメイン移転サービス ～

URL：<https://www.ntt.com/business/services/application/hp-domain/nttdomain/transfer.html>

2. 基本サービス仕様

2-1. システム要件

本サービスは以下に掲げるシステム要件に準ずることとし、該当しない環境で利用する場合サポート対象外とする

システム要件	
オペレーティングシステム	Windows : Windows 11 ※Mac OS及びスマートフォンやタブレット 端末の iOS、Android OSは動作保証外
ブラウザ	Microsoft Edge、Safari、Chrome、Firefox (Safari/Chrome/Firefoxについてはその時点の最新バージョンで利用) ※Teamsのビデオ会議利用の場合は制限事項があります
ハードディスク	Windows : 使用可能ディスク領域 4.0 GB
メモリ	Windows: 4GB RAM、2 GB RAM (32 ビット)
コンピュータとプロセッサ	Windows: Windows: 1.6 GHz 以上、2 コア。 Skype for Business を使用する場合は 2.0 GHz 以上を推奨

上記は、2025年10月時点の情報であり、今後変更される可能性があります。

2-2. セキュリティ要件

本サービスのセキュリティルールとして、以下の設定を施すものとする。

■ログイン履歴

- ・ 利用者は定期的にIJ IDの「ログイン履歴表示」メニューより前回の自身の損保クラウド利用日時を確認し相違ないことを確認するものとする。

■Microsoft 365 利用時の本人確認

- ・ 損保クラウドログイン画面へアクセスし指定のユーザーアカウントおよびパスワード4種混合10桁（英大文字小文字、数字、記号）を入力する。
- ・ 損保クラウドのユーザーIDおよびパスワード入力後に、設定した携帯電話へ発信されたSMSに記載されたコードをWeb画面に入力する。これらの二要素認証が完了することでメインメニューが表示される。

■メール送信時（※ GUARDIANWALLを含むプランのみ対象）

- ・ 添付ファイル付きのメール送信は自動でパスワード付きZIP暗号化されるものとする。設定されたパスワードを受信したら送信相手に別途送信する。
- ・ メール送信は直ちに行われず5分間保留する。その間に確認を行い誤りがあった場合は送信取り消しを行う。
- ・ メール送信時にヘッダー情報にデジタル署名を付加し送信ドメイン認証を行いなりすましを防止する。送信経路についても暗号化されるため経路上での盗聴も防止される

■メール受信時

- ・ 既知のスパムメールについてフィルタリングを行う。マルウェア(ウィルス・スパイウェア含む)を検知した場合はメッセージをブロックし管理者へ通知する。
- ・ 添付ファイルやリンクの含まれるメールは受信前にサンドボックス上で悪意を検出され検疫領域に格納する。安全な領域で添付ファイルを確認後、受信を行う。

■クラウドストレージ利用時

- ・ クラウドストレージ内に格納されたファイルは定期的にスキャンされる。悪意が検出された場合はブロックしファイルの利用（共有・移動・コピー・ダウンロード・開く）を制限する。

2-3. 非セキュリティ要件

つながり。驚きを。幸せを。



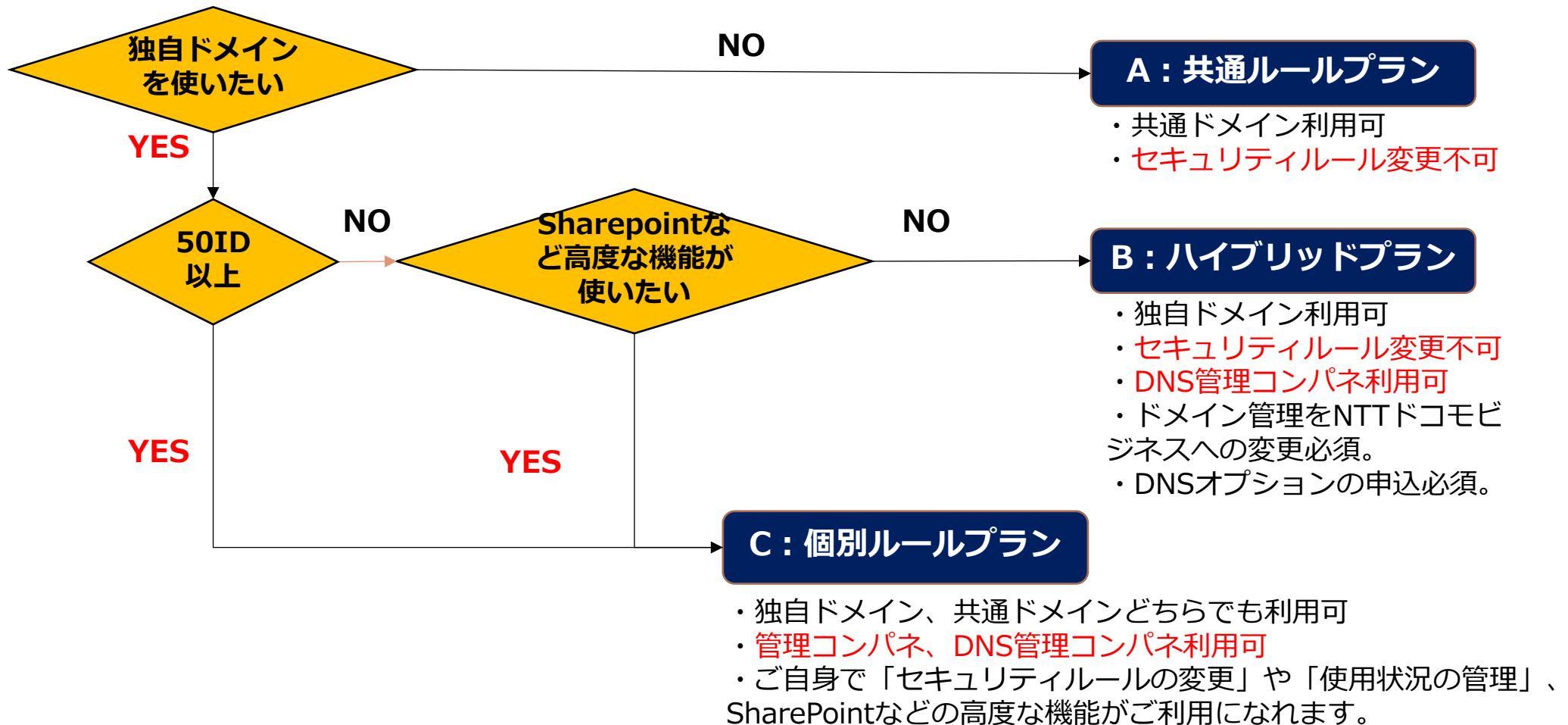
項目名	概要
可用性・耐障害性	24時間365日の稼働 クラウド内で耐障害性を担保（SLA99.9%を保証）
脆弱性対応・不正アクセス監視	クラウド内で、脆弱性対応／不正アクセス監視対応を実施
暗号化	2.5 セキュリティ要件参照
認証・準拠法	ISO 27001 / ISO 270018の取得 日本による準拠法
性能	【受信メールの数】 1時間あたり 3,600通／1メールアカウント 【送信メールの数】 1日あたりの受信者（※1）の数 : 10,000 1通のメールで入力できる受信者（※1）の最大数 : 500 受信者に含まれるセカンダリアドレスの数（※2） : 400 1分あたりのメッセージ数 : 30 ※1 受信者の数は、宛先（TO）、CC、BCC、の合計 ※2 組織内への送信の場合のみの制限
拡張性	クラウド内で、ユーザ数の増加に応じて増強対応を実施

上記は、2020年5月時点の情報であり、今後変更される可能性があります。

2-4. 仕様/提供機能

■プラン選択フローチャート

下記フローチャートにて、ご自身のご利用に近いプランをご確認ください。



◆ 用語説明 ◆

- ・ 共通ドメイン : NTTドコモビジネスより発行するサブドメイン (**@n***. insurance-agt.ne.jp)
- ・ 独自ドメイン : ご自身で所有権を持っている、ドメイン情報を変更できる権限がある。
- ・ 管理コンパネ : 管理コントロールパネルの略。利用できることによって、ご自身でルールや設定の変更が可能

2-4. 共通ルールプラン 仕様/提供機能

つながる。驚きを。幸せを。



■利用ドメイン

共通ルールプランでは、弊社指定のサブドメインを、お客様に提供いたします。お客様にてご指定にはなれません。XXXXXXXXには、お客様毎にユニークな数字が入ります。

ドメイン命名規則

XXXXXXXX.insurance-agt.ne.jp

2-4. 共通ルールプラン 仕様/提供機能

つながる。驚きを。幸せを。



■ Microsoft 365 提供機能

プラン名	提供機能
Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Basicの一部のサービスを除く以下機能をご利用いただけます。 管理はNTTドコモビジネスにて行いますので、管理画面の提供はございません。 お客様の運用面の負荷は少ない分、Microsoft 365 や付随サービスのすべてを自由にご利用いただくことはできません。 ご利用はWebブラウザを推奨しております。

機能	サービス名	概要と特徴
Office クラウドアプリ	Office Online	Word、OneNote、PowerPoint、Excel のドキュメントの作成と編集を Web ブラウザーから行うことができます。 (デスクトップ版のOfficeアプリケーションは含まれておりません)
メール	Exchange Online	Outlook on the Webにて電子メールの送受信が可能です。メールボックスの容量は 1ユーザーで50GB利用可能な為、容量が少ない等のエラーの発生が少ないメールボックスの運用が可能です。メールルール設定やアーカイブ保持、電子情報開示などのコンプライアンス機能に対応しています。(※機能は提供プランにより異なります。) 自動転送機能はご利用いただけません。
ストレージ	OneDrive for Business	ユーザーごとに提供される、大容量のクラウドストレージ機能です(容量 1 TB)。 ごみ箱機能や、ファイルのバージョン管理機能により、 万が一誤って削除したファイルや上書きしたファイルを元に戻すことが可能です。 また、組織内外のユーザーを招待して、セキュアに大容量ファイルの共有をすることも可能です。
Web会議	Microsoft Teams	組織内外のメンバーと、インスタントメッセージを送受信したり、音声・ビデオ通話、オンライン会議が可能です。 会議中に画面で資料を共有したり、会議の様相をレコーディングする機能なども提供しています。 ※ブラウザでは一部機能が制限されます。
ソーシャル	Microsoft Teams	Microsoft Teams は、新しい「チャットベース」のワークスペースです。Microsoft Teams は、チームの会話、会議、ファイル、およびノートを1つの場所に集めて、オープンで滑らかな連携を実現します。
標的型攻撃 対策	Microsoft Defender for Office 365	未知の悪質なメールへの防御を強化します。 怪しい添付ファイルとURLをブロックしOneDrive for Businessに格納されたファイルも監査を行います。

2-4. 共通ルールプラン 仕様/提供機能

つながる。驚きを。幸せを。



Microsoft Defender for Office 365	提供機能
フィッシング対策	管理画面により設定されたポリシーに準ずる
迷惑メール対策	管理画面により設定されたポリシーに準ずる
安全な添付ファイル	管理画面により設定されたポリシーに準ずる
安全なリンク	管理画面により設定されたポリシーに準ずる
マルウェア対策	管理画面により設定されたポリシーに準ずる
DKIM	管理画面により設定されたポリシーに準ずる

Microsoft 365 Business Basic 付随機能	提供機能
Microsoft Forms	アンケート作成
Microsoft TO-DO	タスク管理

※ ブラウザにてビデオ会議参加の場合は以下の制約がございます。

Microsoft Edge : 音声・ビデオ Google Chrome : 音声のみ 他ブラウザ利用不可

画面共有機能 : すべてのブラウザで利用不可

2-4. 共通ルールプラン 仕様/提供機能

つながり。驚きを。幸せを。



■ Microsoft 365 非提供機能

非提供機能 ※1	詳細
Sharepoint Online	共通ルールプランパッケージとしてTeams以外の利用不可
Yammer	共通ルールプランパッケージとしてライセンス提供なし

非開放機能 ※1	詳細
Microsoft StaffHub	ライセンスオフに設定
Microsoft Planner	ライセンスオフに設定
Sway	ライセンスオフに設定
Skype for Business Online	ライセンスオフに設定
PowerApps for Office 365	ライセンスオフに設定
Flow for Office 365	ライセンスオフに設定
Whiteboard	ライセンスオフに設定

※1 非提供機能および非解放機能についてはサポート対象外とさせていただきます。
機能は予期せず追加、廃止される場合があります。

2-4. 共通ルールプラン 仕様/提供機能

つながる。驚きを。幸せを。



■ IIJ ID 提供機能

機能	詳細
パスワードポリシー	4種混合10桁（英大文字小文字、数字、記号）のパスワードポリシーに準じ、設定いただけます。
アクセス履歴	自身のサインオン・サインオフの履歴を確認することができる機能です。

■ GURADIANWALL 提供機能

機能	詳細
送信メール一時保留	送信メールを5分間保留できます。 誤送信に気づいたメールはユーザーが確認し、「削除」することができます。
添付ファイル 自動Zip暗号化	メールに添付されたファイルを自動的にパスワード付きの暗号化ファイルに変換して送信します。 自動で変換されるので、送信者は通常のメール送信時と何ら変わらない方法でメールの送信をすることができます。パスワードは、送信者に通知されるので、別メールで送信者へ手動通知をします。

2-5. 個別ルールプラン 仕様/提供機能

個別ルールプランでは、2種類の提供形態がございます。

■ 弊社サブドメイン利用

弊社指定のサブドメインを、お客様に提供いたします。
XXXXXXXXには、お申込書でご記載いただいた文字列が記載されます。

ドメイン命名規則

XXXXXXXX.insurance-agt.ne.jp

■ 独自ドメイン利用

お客様にて取得されているドメインをご利用いただけます。

2-5. 個別ルールプラン 仕様/提供機能

つながる。驚きを。幸せを。



■ Microsoft 365 提供機能

プラン名		提供機能
個別プラン	Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Basicのすべてのサービスおよび管理画面をご利用いただけます。 ご利用はWebブラウザを推奨しております。
個別ルール特別プラン(メールプロテクション込)	Office365 E1	Office365 E1のすべてのサービスおよび管理画面をご利用いただけます。 ご利用はWebブラウザを推奨しております。
個別ルール特別プラン(IIJ ID込)		
個別ルール特別プラン		

Microsoft Defender for Office 365	提供機能
フィッシング対策	管理画面により初期ポリシー設定。編集可能。
迷惑メール対策	管理画面により初期ポリシー設定。編集可能。
安全な添付ファイル	管理画面により初期ポリシー設定。編集可能。
安全なリンク	管理画面により初期ポリシー設定。編集可能。
マルウェア対策	管理画面により初期ポリシー設定。編集可能。
DKIM	管理画面により初期ポリシー設定。編集可能。

2-5. 個別ルールプラン 仕様/提供機能

つながり。驚きを。幸せを。



■ IIJ ID 提供機能

機能	詳細
ユーザーの管理	ユーザの追加、編集、削除、アカウントロック解除、有効化、または無効化を設定します
削除待ちユーザの管理	削除待ちユーザを復元、または削除します。また、削除までの保持期間を変更します
グループの管理	グループの追加、編集、または削除します。また、グループメンバーを編集します
ユーザー・グループ一括登録	CSVファイルでインポート、エクスポート
アプリケーションの管理	Microsoft 365やGUARDIANWALL等の各アプリケーションへのSSO連携
ジョブ履歴	各アプリケーションへの連携ログの確認
ログイン履歴	全てのユーザーのログイン履歴を確認
ID管理者の管理	ID管理者の追加、削除
認証連携情報	認証連携の設定に必要なSAMLのIDプロバイダ情報、OpenID ConnectのDiscoveryエンドポイントなどを確認します
セキュリティの設定	<ul style="list-style-type: none">・セッション有効期限の変更・利用するドメイン設定およびIP制御・パスワードポリシー設定

2-5. 個別ルールプラン 仕様/提供機能

つながり。驚きを。幸せを。



■ GUARDIANWALL 提供機能

機能	詳細
送信メール一時保留	送信メールを一定期間保留できます。 誤送信に気づいたメールはユーザーが確認し、「削除」することができます。 個別ルールプランの場合は、「送出」、「削除」が可能です。
添付ファイル 自動Zip暗号化	メールに添付されたファイルを自動的にパスワード付きの暗号化ファイルに変換して送信します。 自動で変換されるので、送信者は通常のメール送信時と何ら変わらない方法でメールの送信をすることができます。
上司承認	上司、または第三者（承認者）の許可を得たメールのみを送信するよう設定できます。 条件はセキュリティポリシーに合わせ柔軟な設定可能で、承認者が一時的な離席・長期出張などで対応できなくなった場合に備えて、複数の承認者を設定することもできます。 送信者（被承認者）が宛先へメールを送信すると、自動で「承認依頼」の通知を承認者へ送ります。この際に送信者（被承認者）へは「承認待ち」通知が届けられます。 承認者は通知に記載されたURLから承認作業を行い、問題・不備がある場合には差戻し、問題なく承認されれば宛先にメールが送信されます。この際に承認者と被承認者には「承認済」通知が届きます。
宛先Bcc変換	「To」や「Cc」に外部宛の大量メールアドレスを指定した場合、設定した条件で強制的に「Bcc」に変換して送信します。 「To」や「Cc」では他の受信者に見えてしまうメールアドレスを「Bcc」に変換して保護し、個人情報の漏えいを防ぎます。
メール削除	設定した条件で、メールを削除することができます。 時間帯、送信者、キーワードなどによる設定が可能で、設定条件に該当する内容のメールが送られることを防止します。削除が実行された場合、送信者には通知メールを送信することが可能です。

2-6. ハイブリッドプラン 仕様/提供機能

つながる。驚きを。幸せを。



ハイブリッドプランでは、お客様にて取得されているドメイン（独自ドメイン）をご利用いただけます。

■独自ドメイン利用

お客様にて取得されているドメインをご利用いただけます。

2-6. ハイブリッドプラン 仕様/提供機能

つながり。驚きを。幸せを。



■ Microsoft 365 提供機能

プラン名	提供機能
Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Basicの一部のサービスを除く以下機能をご利用いただけます。 管理はNTTドコモビジネスにて行いますので、管理画面の提供はございません。 お客様の運用面の負荷は少ない分、Office 365 や付随サービスのすべてを自由にご利用いただくことはできません。 ご利用はWebブラウザを推奨しております。

機能	サービス名	概要と特徴
Office クラウドアプリ	Office Online	Word、OneNote、PowerPoint、Excel のドキュメントの作成と編集を Web ブラウザーから行うことができます。 (デスクトップ版のOfficeアプリケーションは含まれておりません)
メール	Exchange Online	Outlook on the Webにて電子メールの送受信が可能です。メールボックスの容量は 1ユーザーで50GB利用可能な為、容量が少ない等のエラーの発生が少ないメールボックスの運用が可能です。メールルール設定やアーカイブ保持、電子情報開示などのコンプライアンス機能に対応しています。(※機能は提供プランにより異なります。) 自動転送機能はご利用いただけません。
ストレージ	OneDrive for Business	ユーザーごとに提供される、大容量のクラウドストレージ機能です(容量 1 TB)。 ごみ箱機能や、ファイルのバージョン管理機能により、 万が一誤って削除したファイルや上書きしたファイルを元に戻すことが可能です。 また、組織内外のユーザーを招待して、セキュアに大容量ファイルの共有をすることも可能です。
Web会議	Microsoft Teams	組織内外のメンバーと、インスタントメッセージを送受信したり、音声・ビデオ通話、オンライン会議が可能です。 会議中に画面で資料を共有したり、会議の様態をレコーディングする機能なども提供しています。 ※ブラウザでは一部機能が制限されます。
ソーシャル	Microsoft Teams	Microsoft Teams は、新しい「チャットベース」のワークスペースです。Microsoft Teams は、チームの会話、会議、ファイル、およびノートを1つの場所に集めて、オープンで滑らかな連携を実現します。
標的型攻撃対策	Microsoft Defender for Office 365	未知の悪質なメールへの防御を強化します。 怪しい添付ファイルとURLをブロックしOneDrive for Businessに格納されたファイルも監査を行います。

2-6. ハイブリッドプラン 仕様/提供機能

つながる。驚きを。幸せを。



Microsoft Defender for Office 365	提供機能
フィッシング対策	管理画面により設定されたポリシーに準ずる
迷惑メール対策	管理画面により設定されたポリシーに準ずる
安全な添付ファイル	管理画面により設定されたポリシーに準ずる
安全なリンク	管理画面により設定されたポリシーに準ずる
マルウェア対策	管理画面により設定されたポリシーに準ずる
DKIM	管理画面により設定されたポリシーに準ずる

Microsoft 365 Business Basic 付随機能	提供機能
Microsoft Forms	アンケート作成
Microsoft TO-DO	タスク管理

※ ブラウザにてビデオ会議参加の場合は以下の制約がございます。

Microsoft Edge : 音声・ビデオ Google Chrome : 音声のみ 他ブラウザ利用不可

画面共有機能 : すべてのブラウザで利用不可

2-6. ハイブリッドプラン 仕様/提供機能

つながり。驚きを。幸せを。



■ Microsoft 365 非提供機能

非提供機能 ※1	詳細
Sharepoint Online	共通ルールプランパッケージとしてTeams以外の利用不可
Yammer	共通ルールプランパッケージとしてライセンス提供なし

非開放機能 ※1	詳細
Microsoft StaffHub	ライセンスオフに設定
Microsoft Planner	ライセンスオフに設定
Sway	ライセンスオフに設定
Skype for Business Online	ライセンスオフに設定
PowerApps for Office 365	ライセンスオフに設定
Flow for Office 365	ライセンスオフに設定
Whiteboard	ライセンスオフに設定

※1 非提供機能および非解放機能についてはサポート対象外とさせていただきます。
機能は予期せず追加、廃止される場合があります。

2-6. ハイブリッドプラン 仕様/提供機能

つながり。驚きを。幸せを。



■ IIJ ID 提供機能

機能	詳細
パスワードポリシー	4種混合10桁（英大文字小文字、数字、記号）のパスワードポリシーに準じ、設定いただけます。
アクセス履歴	自身のサインオン・サインオフの履歴を確認することができる機能です。

■ GURADIANWALL 提供機能

機能	詳細
送信メール一時保留	送信メールを5分間保留できます。 誤送信に気づいたメールはユーザーが確認し、「削除」することができます。
添付ファイル 自動Zip暗号化	メールに添付されたファイルを自動的にパスワード付きの暗号化ファイルに変換して送信します。 自動で変換されるので、送信者は通常のメール送信時と何ら変わらない方法でメールの送信をすることができます。パスワードは、送信者に通知されるので、別メールで送信者へ手動通知をします。

2-7. データの取り扱いについて

■ Microsoft 365

■ ユーザーアクセスの安全性

データへのアクセスとその使用方法を制御できることが重要です。Microsoft 365 サービスでは、基礎となる ID プラットフォームとして Azure Active Directory が使用されています。これにより、お客様のテナントでは、強力な認証オプションを通じて、IT プロフェッショナルとユーザーがサービスにアクセスして使用方法を詳細に制御できます。

■ データの安全性

Microsoft 365 は、非常に拡張性が高いマルチテナント サービスです。つまり、データは、同じハードウェア リソースの一部を他のお客様と安全に共有します。Microsoft 365 は、データ分離を通じて非常に安全な方法でサービス内に複数のお客様をホストするように設計されています。データ格納と処理は、マルチテナント環境の構築、管理、セキュリティ保護を行うため特別に開発された Active Directory および機能によって、各テナント間で分離されています。Active Directory は、セキュリティ境界を利用してお客様のデータを分離します。これにより、別のテナントによるアクセスや漏洩が発生しないよう、データが保護されます。

■ データの整合性と暗号化

Microsoft 365 のサービスは、データの機密性と整合性を保護するため SSL/TLS (Secure Sockets Layer/トランスポート層セキュリティ)、AES などの業界暗号化標準に準拠しています。

お客様向けサーバーはすべて、SSL/TLS (Secure Sockets Layer/トランスポート層セキュリティ) を利用して、クライアント コンピューターと安全なセッション ネゴシエーションを行い、転送中のデータを保護します。これは、あらゆるデバイスで Lync、Outlook、および Outlook Web App (OWA) のようなクライアントが使用する、HTTP(S)、POP3 などの各種プロトコルにも当てはまります。マイクロソフトは、SSL v3.0 サポートと TLS v1.1/1.2 を使用する強力な暗号化をすべてのワークロードにわたってサポートし、展開するよう取り組んでいます。TLS/SSL の使用により、クライアントとサーバー間に極めて安全な接続が確立され、デスクトップとデータセンター間でデータの機密性と整合性が確保されます。

Microsoft 365 サービスでは、お客様のデータをさらに保護するため、保存データを暗号化するメカニズムの 1 つとして BitLocker を使用しています。BitLocker は、電子メールや IM 会話などのすべてのメッセージング データを保持するサーバー上に、Advanced Encryption Standard (AES) 128 ビット暗号化または AES 256 ビット暗号化を使用して導入されます。BitLocker ドライブ暗号化は、オペレーティングシステムに統合されたデータ保護機能であり、データ盗難の脅威や、紛失、盗難、または不適切に廃棄したコンピューターやディスクからの漏洩の脅威に対処します。

その他の特定のシナリオでは、必要に応じてファイルレベルの暗号化が使用されます。たとえば、会議参加者がファイルやプレゼンテーションをアップロードする場合、このコンテンツは、Lync Online Web 会議サーバーにより 128 ビット AES を使用して暗号化されます。

OneDrive for Business と SharePoint Online のコンテンツを暗号化して保存する最新の暗号化機能のお客様への提供が、間もなく開始されます。これにより、Microsoft 365 の暗号化テクノロジーは、ディスクごとに 1 つの暗号化キーを使用するテクノロジーから、ファイルごとに一意の暗号化キーを使用するテクノロジーに移行します。また、このテクノロジーにより、OneDrive for Business フォルダーなどの SharePoint Online に保存されたファイルはすべて独自のキーで暗号化され、ファイルに対する以降の更新も、同様に独自のキーで暗号化されます。お客様の組織のファイルは、1 つのデータベースにすべて保存されるのではなく、複数の Microsoft Azure ストレージ コンテナに別個の資格情報を使用して分散されます。この新しい暗号化ストレージテクノロジーは、暗号化ファイルの複数の保管場所への分散、ファイルの保管場所マップ自体の暗号化、およびマスター暗号化キーのコンテンツとファイルマップの物理的分離により、OneDrive for Business と SharePoint Online をお客様のデータのための高度なセキュリティで保護された環境とします。

2-7. データの取り扱いについて

■ IIJ ID

Microsoft 365 とシングルサインオンを構成し動作することから、IIJ ID はサーバー内に以下の情報が保有されます。提供ベンダによりデータ関与はございません。

- ・利用者氏名、メールアドレス、企業情報（任意入力項目）、役職情報（任意入力項目）

■ GUARDIANWALL

Microsoft 365 とシングルサインオンを構成し動作することから、GUARDIANWALL はサーバー内に以下の情報が保有されます。提供ベンダによりデータ関与はございません。

- ・利用者氏名、メールアドレス

配信ログ配送ログのみ情報を過去7日間分保有し、期間を過ぎたものは自動削除されます。メール本文、添付ファイルそのものは保持しません。

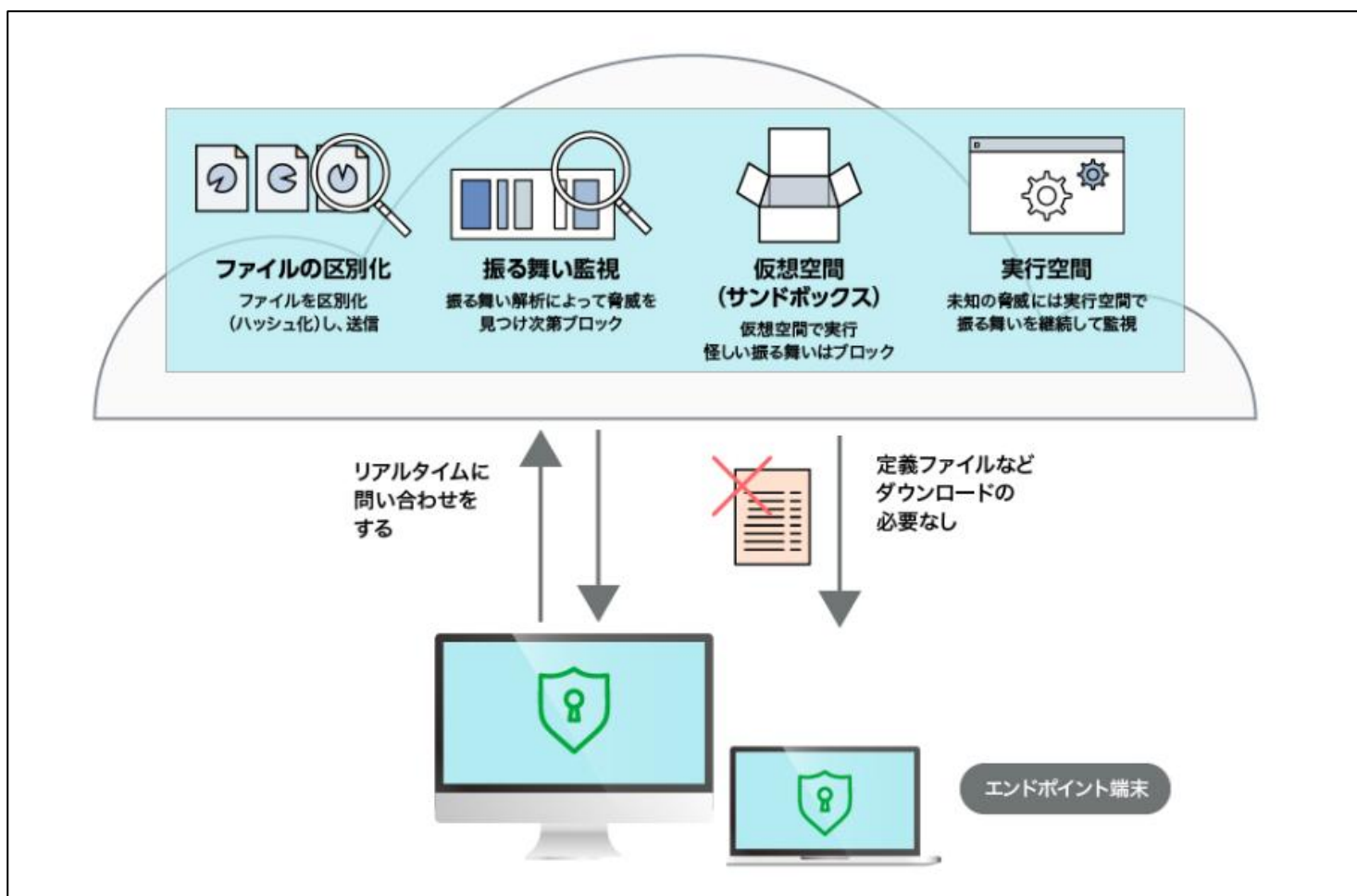
3. オプションサービス仕様

3-1. マイセキュアビジネス

2026/4/1より、新規申込受付を停止しております。(オプションも含む) 当面の間、ID数の変更やパスワードリセットのご依頼は可能です。詳細は下記にて最新情報をお知らせしております。
<https://support.ntt.com/insurance-agt/information/detail/pid2500002ee0/>

■ マイセキュアビジネス 提供機能

機能名称	詳細
マイセキュアビジネス	エンドポイント端末(PC)上のデータファイルをリアルタイムでクラウド上に問い合わせを実施し、脅威かどうかを判断。フルクラウド型の「マイセキュアビジネス」は、従来のような大容量の定義ファイルが不要なため、パフォーマンスを妨げない超高速スキャンで、高い検知率と防御力でエンドポイント端末の個人情報や資産を守ります。



3-1. マイセキュアビジネス

つながり。驚きを。幸せを。



■ マイセキュアビジネス 提供機能

マルウェア対策機能	詳細
リアルタイムスキャン	ファイルの読み取り、実行などのファイルアクセス時に自動スキャン
スケジュールスキャン	あらかじめ指定した日時にスキャン
手動スキャン	任意にスキャン（フォルダーやファイルを右クリックして実行するスキャン(Windows)や、メニューよりクリックしてスキャン
ふるまい分析	ファイルの振る舞いによるスキャン Windows：端末の仮装メモリー空間で実行させるヒューリスティックスキャン
隔離	マルウェア検出時に自動で隔離処理
ジャーナリングロールバック	白黒判定できないファイルの継続監視を行い、後にマルウェアと判定された場合のファイルを元の状態に戻す

Web脅威対策	詳細
セキュアWeb	フィッシングや悪意のあるサイトへのアクセスをブロック（クラウド上のリストを参照し検出）
リアルタイム解析	リアルタイムアンチフィッシング（アクセス時にリアルタイムに解析）

ファイアウォール	詳細
出口対策	不審なプロセスが外向けに通信を行う場合にブロック（一般的なポート制御などのファイアウォール機能ではなくWindows FWと併用した補完機能になります）

個人情報保護	詳細
個人情報保護	未知のキーロガーなどに感染した場合に、入力したIDやパスワード、スクリーンキャプチャなどの情報を盗まれないよう保護 Windows：キーロガーやスクリーンキャプチャ窃取などの未知のプログラムが取得できないように保護

3-1. マイセキユアビジネス

つながり。驚きを。幸せを。



その他	詳細
自動更新	エージェントプログラムの自動更新
システムクリーナー	ゴミ箱、一時フォルダー、Windows Updateフォルダーの削除など

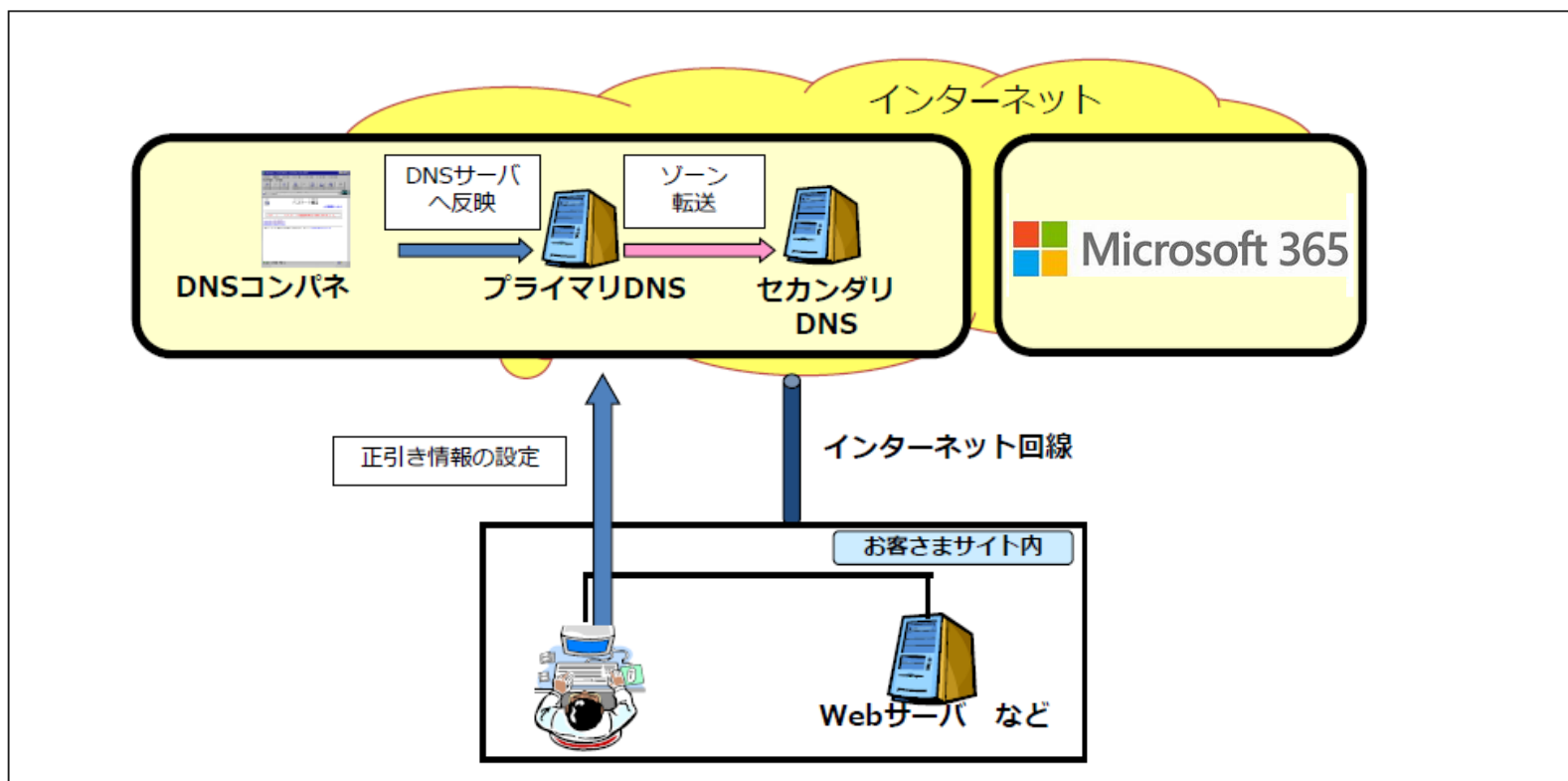
管理コンソール	詳細
状態表示	保護ステータスやログインユーザー名など
レポート・ログ	検出された脅威やエージェントバージョンなどのレポートなど
警告通知	感染が確認された場合などの管理者へのEメール通知
オーバーライド	ファイルの白黒定義設定
遠隔コマンド	再起動、シャットダウン、ファイルのダウンロード・実行、レジストリコマンドなどの遠隔実行

3-2. DNSサービス

2026/4/1より、新規申込受付を停止しております。(オプションも含む)
 当面の間、ID数の変更やパスワードリセットのご依頼は可能です。
 詳細は下記にて最新情報をお知らせしております。
<https://support.ntt.com/insurance-agt/information/detail/pid2500002ee0/>

■ DNSサービス 提供機能

機能名称	詳細
DNSサービス ※個別ルールプラン・ハイブリッドプラン (申込必須) のお客様のみ提供	損保クラウドのオプションサービスとして、OCNの『DNSサービス』を提供いたします。 DNSの種類としては、プライマリDNSサーバ・セカンダリDNSサーバの2種類を提供いたします。 また、プライマリDNSサーバについてはドメインレコード記述用の専用ホームページ（コントロールパネル）にて簡単に行うことが可能です。 （セカンダリDNSサーバのみのご提供は行っていません） ご利用には、お客様にて事前設定が必要になります。 <ご留意事項> ・日本語ドメイン等の多言語ドメインやOCNサブドメイン(***.ocn.ne.jp)のご利用はいただけません ・逆引き（PTRレコード）の提供は行っていません。 ・DNSリゾルバの提供は行っていません。



3-2. DNSサービス

本サービスでは、正引き機能として下記のゾーン情報を記述することができます。
逆引き機能についてはご提供いたしません。

レコード名	説明	記述の可否
SOA (StartOf Authority)	ゾーン情報を記載するレコードです。	△（一部不可）
NS (Name Server)	指定されたドメインにおいてサービスを提供するホスト（ネームサーバ）を指定するレコードです。	○
A (Address)	ホストのIPアドレスを記述するレコードです。	○
CNAME (Canonical NAME)	ホストの別名を定義するレコードです。	○
MX (Mail eXchange)	メールで利用するドメインのメールの配送先と優先順位を指定するレコードです。	○
TXT (Text)	ホスト名に関連付けるテキスト情報（文字列）を定義するレコードです。	○
AAAA	IPv6でホストのIPアドレスを記述するレコードです。	○
A6	IPv6の新しい仕様を使用する為の正引きレコードです。	○
SRV (SeRVice)	提供されているサービスを示すレコードです。	○

3-3. Exchange Online アーカイブ

つながり。驚きを。幸せを。



■ Exchange Online アーカイブ 提供機能

機能名称	詳細
Exchange Online アーカイブ ※個別ルールプランのお客様のみ提供	<p>アーカイブ メールボックス機能を使用した高度なアーカイブ機能をユーザーに提供します。アーカイブメールボックスは、Outlook または web 上の Outlook のユーザーのプライマリメールボックスフォルダーと共に表示される専用のメールボックスです。ユーザーは、プライマリメールボックスと同じ方法でアーカイブにアクセスできます。加えて、アーカイブとプライマリ メールボックスの両方を検索することができます。アーカイブ容量は、無制限となります。（自動的に記憶域を追加します）ご利用には、お客様にて事前設定が必要になります。</p> <p><ご留意事項></p> <ul style="list-style-type: none">・メールアーカイブ機能は、POP またはIMAP クライアントを使って送信されるメール、またはSMTP プロトコルを使用するカスタムアプリケーションによって送信されるメールには適用されません。・本機能をご利用時には、Outlook On the Web (Webメール) をご利用ください。

2026/4/1より、新規申込受付を停止しております。(オプションも含む)
当面の間、ID数の変更やパスワードリセットのご依頼は可能です。
詳細は下記にて最新情報をお知らせしております。

<https://support.ntt.com/insurance-agt/information/detail/pid2500002ee0/>



3-4. IIJ ID多要素認証オプション

つながり。驚きを。幸せを。



■ IIJ ID多要素認証オプション 提供機能

機能名称	詳細
IIJ ID多要素認証オプション ※個別ルールプランのお客様のみ提供	<p>IIJ IDサービスが発行したクライアント証明書を利用して、ログインできるデバイスを制限します。認証時にクライアント証明書の確認を行ない、有効なクライアント証明書を持たないデバイスからのログインを防止します。IIJ IDコンソールにログインしているデバイスと別のデバイスを登録することも可能です。その場合、デバイス登録画面のURLとQRコードが表示されるので、登録したいデバイスでURLにアクセスするか、QRコードを読み取ってください。ご利用には、管理者様にて事前設定いただいた後に各ユーザー様にも設定作業が必要になります。</p> <p><ご留意事項></p> <ul style="list-style-type: none">・1つのデバイスに対して1つの証明書のみを使用を強く推奨します。複数のデバイスで1つの証明書を使用することはサポートしておりません。

2026/4/1より、新規申込受付を停止しております。(オプションも含む) 当面の間、ID数の変更やパスワードリセットのご依頼は可能です。詳細は下記にて最新情報をお知らせしております。

<https://support.ntt.com/insurance-agt/information/detail/pid2500002ee0/>

3-5. Microsoft 365 Apps for business / enterprise

■ Microsoft 365 Apps for business / enterprise 提供機能

機能名称	詳細
Microsoft 365 Apps for business / enterprise ※個別ルールプランのお客様のみ提供	<ul style="list-style-type: none"> ・デスクトップ版の Office アプリ: Outlook、Word、Excel、PowerPoint、OneNote (Access と Publisher は Windows PC のみ)。 ・アプリが自動的に更新され、毎月新しい機能が追加されます。 ・ご利用には、お客様にてインストール作業が必要になります。 ・利用ID数以上のお申し込みは不可。(損保クラウドを利用しないIDへの提供不可)

	比較	
	for business	for enterprise
最大契約人数	300IDまで	上限無し
Officeのデスクトップアプリケーション	○	○
共有PCでの利用	×	○

2026/4/1より、新規申込受付を停止しております。(オプションも含む) 当面の間、ID数の変更やパスワードリセットのご依頼は可能です。詳細は下記にて最新情報をお知らせしております。

<https://support.ntt.com/insurance-agt/information/detail/pid2500002ee0/>

<ご留意事項>

- ・対象は、損保クラウドでの当該ライセンスに基づきサインインしているOfficeアプリのみとします。
- ・Officeアプリにおける技術的なお問い合わせ窓口の「サポート対象範囲」を以下に示します。対象範囲外のお問い合わせについては、対応いたしかねますこと予めご了承願います。

- ① 損保クラウド (Microsoft 365テナント) からの「Office 365アプリインストール手順」
- ② 「LastPasswordChangeTimestamp 属性」に伴う初期設定

・アプリの操作に関するお問い合わせは、原則サポート対象範囲外となり、ベストエフォートの範囲でご案内いたします。

そのほか、ご対応できない場合のお問い合わせについては、「4-3. 技術的な問合せの対応範囲について」をご確認ください。

4. サポートについて

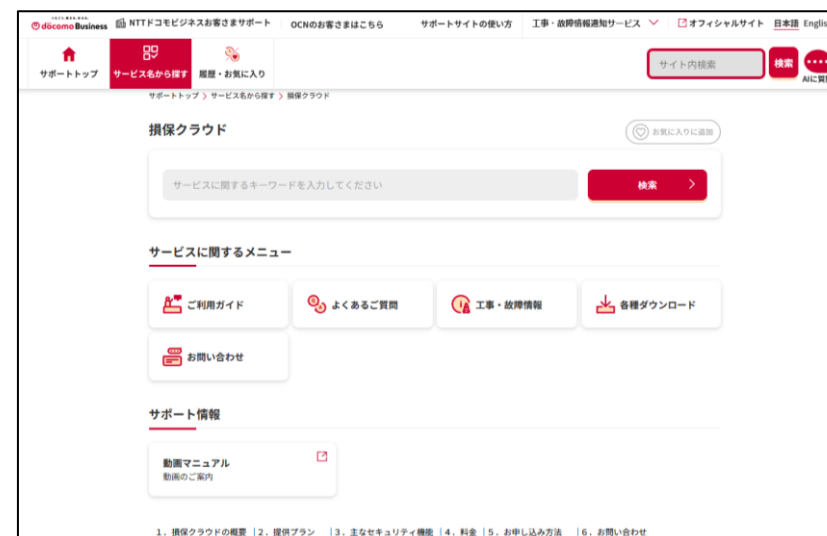
4-1. サポートサイトのご案内

損保クラウドサービスのご利用に際して、お客様サポートサイト(以下、OSW)がご利用いただけます。

損保クラウドサービス サポートサイト

<https://support.ntt.com/insurance-agt/>

- OSWでは以下の情報を提供しております。
 - 重要なお知らせの通知
 - 工事・故障情報
 - よくある質問(FAQ)
 - 最新版の利用規約のダウンロード
 - 各種マニュアルのダウンロード
 - サポートポリシーの掲載
 - 技術的なお問い合わせフォーム
 - 障害時の問い合わせフォーム



※障害時において、上記問い合わせフォームに記載の上、送信いただきます。

- OSWをご利用に際して、利用アカウントを登録することによって、NTTドコモビジネスで提供する各種サービスの「工事・故障情報」を配信しております。損保クラウドサービスも同様に情報提供いたします。登録手順は、以下より対象マニュアルをご利用ください。

対象マニュアル：【管理者様向け】損保クラウドお客様サポートサイト登録マニュアル

4-2. 保守対応範囲について

**損保クラウドに関する保守で提供する範囲として、
[技術的なお問合せ]と「故障・工事のお問合せ」の窓口（サポートデスク）をご提供します。**

1. 損保クラウドに関する技術的な問合せ窓口
<https://support.ntt.com/insurance-agt/inquiry/search/405>
2. 損保クラウドに関する故障・工事情報の問合せ窓口
<https://support.ntt.com/insurance-agt/inquiry/search/406>

お問合せには、ご契約者名と、お客様番号にてご契約者様確認を行います。
※お客様番号は、開通のご案内にてご確認ください。

以下の条件が未達の場合、保守は提供できませんのでご注意ください。

- ・ご契約者でない方からのお問い合わせ
- ・独自のカスタマイズを行っている場合のお問い合わせ
- ・NTTドコモビジネス提供外のクラウドサービスとの連携に関するお問い合わせ

以降ページでは、

- ・上記窓口の定義とご利用方法
 - ・ご対応可能な範囲
 - ・ご対応できない範囲（お客様にて実施して頂く範囲）
- について記載します。

4-3. 技術的な問合せ窓口の定義とご利用方法

技術的な問合せ窓口とは、損保クラウドを実際にご利用いただいている上で、サービス断を伴わない問題点が発生した際に問合せを行うための窓口です。

- お問合せ頂く前に、必ずお客様にて事象の一次切り分け（「補足1：標準的な一次切り分け対応方法の例」参照）を実施頂き、損保クラウドに原因がある事象か等をご確認願います。
- お問合せの際は、事象の詳細、一次切り分けの結果や、判明している回避策、環境情報、事象の画面スクリーンショット等を窓口へご提供頂けますよう、お客様の可能な範囲で事前に準備をお願い致します。
- お問合せ内容に関するクラウド側の調査と同時に、連動してお客様管理者様にお客様ローカル環境の確認を依頼させていただく場合があります。当窓口は、この連携についてお客様とMicrosoft社および各機能提供ベンダの情報のやりとり等をご支援します。

4-4. 技術的な問合せの対応範囲について

■ ご対応可能なお問合せ

※ 共通ルールプランをご利用のお客様は、一部仕様を制限している為、ご要望にお応えできない場合がございます。

サービス	サポート範囲
Microsoft 365	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様がご契約されたMicrosoft 365 クラウドアプリケーション製品の不具合について、お客様のお問合せを受け付けて、回答を実施します。 ・対応範囲につきましては、Microsoft社CSP向けプレミア契約の無償サポート範囲に準じております。 <参考クラウドサポートをご利用いただく際の留意点2025/10時点> https://learn.microsoft.com/ja-jp/answers/questions/4374350 ただし、以下範囲につきましては、損保クラウドサービスとして非対応とさせていただきます。 ・Office デスクトップクライアントアプリケーションに関するご質問 <ul style="list-style-type: none"> ※ 弊社よりOfficeアプリライセンスをご契約の場合、「サポート対象範囲内」に限りの対応とさせていただきます。 Officeアプリのサポート範囲については、「3-5. Microsoft 365 Apps for business / enterprise（ご留意事項）」をご確認ください。 ・Windows製品(OS等)に関するご質問
IIJ ID	各種提供機能の設定内容についてのご質問
GUARDIANWALL	各種提供機能の設定内容についてのご質問

■ ご対応できないお問合せの対応について

ご対応できないお問合せを頂いた場合は、その旨を回答させて頂くと共に、これまでの対応履歴・Microsoft社および各種ベンダーの既知公開情報等に情報が確認できた場合、ベストエフォートの範囲での回答とさせていただきます。有用な回答ができない場合があることをご了承下さい。

4-4. 技術的な問合せの対応範囲について

ご対応できない範囲とさせていただく場合がある問合せの例を以下に示します。

- ・現象・動作の一次切り分け
- ・問題・障害復旧後の原因調査
- ・製品の導入、移行
- ・製品を利用した運用方法の構築・提案、運用支援
 - 希望する運用の実現方法
 - 不正アクセスを調査するためのログ提出依頼
- ・性能改善・チューニング
- ・お客様環境に依存する現象・動作
 - 社内ネットワークのみで発生する事象
 - 特定のPCでのみ発生する事象
- ・再現条件・再現手順が不明確な事象
- ・サポート対象外ソフトやアプリの対応、サードパーティ製品への対応
- ・お客様導入中や移行中に生じたお問合せ、Microsoft社のサポートしていない製品・機能に関するお問合せ（保守対象になっていないもの）
- ・別ベンダーで購入されましたライセンスのご利用や連携についてのご質問

■ Officeデスクトップクライアントアプリケーションとの連携について

損保クラウドにおいては、保険会社（東京海上日動様等）のセキュリティ監査を受けております。
サービス利用要件として、Microsoft 365クラウドアプリケーション(Webブラウザ)を利用する事を前提としております。

弊社よりOfficeアプリライセンスをご契約の場合、Officeアプリのサポート範囲については、
「3-5. Microsoft 365 Apps for business / enterprise（ご留意事項）」に記載の通り、
アプリの操作に関するお問い合わせは、**原則サポート対象範囲外となり、ベストエフォートの範囲でご案内**いたします。

各利用者様の責任範囲にてご利用いただく事は可能です。
お問合せいただいた場合は、Microsoft社の公開情報を元に手順をご案内させていただきますが、有用な回答ができない場合があることをご了承下さい。

4-5. 故障/工事の問合せ窓口の定義とご利用方法

故障/工事の問合せ窓口とは、以下の故障・障害の定義に該当する問題が発生した際の緊急連絡先窓口です。

- 故障/工事時の故障通知
故障/工事掲載については、以下サポートページにて通知を実施します。
<http://support.ntt.com/maintenance/service/insurance-agt>
- お客様環境固有の問題ではなく、クラウド側のサービスがある時点から突然利用不可能（サービス断）になっており、現在もサービス断が継続中の状態である。
- ユーザー固有の問題ではなく、複数のユーザーにてサービス断が発生している。
- 標準的な対応方法（※「補足1. 標準的な一次切り分け対応方法の例」参照）を行ってもサービス断の状態が解決されない。
- お問合せが故障・障害の定義に該当しない場合は、優先体制を取らず、技術的な問合せ窓口へのお問合せとして対応させて頂く場合があります。
- 故障・障害の問合せ窓口で受け付けたお問合せは、以下の条件のいずれかを満たした際にクローズとさせていただきます。
 - 故障・障害（サービス断）が発生していないことを確認
 - 故障・障害の原因が不明なままであっても、サービス断の状態が回避されたことを確認（回避策の提示・適用による回避を含む）
- 以下につきましては、故障・障害の問合せ窓口では対応いたしません。サービス断が回復した後の追加のお問合せ等は、必要に応じて技術的な問合せ窓口で別途のお問合せとして受付・対応させていただきます。
 - 故障・障害インシデントの内容に伴う付随的なお問合せへの対応
 - 故障・障害インシデントのクローズ後、お問合せの継続が必要な場合

補足 1 : 標準的な一次切り分けの対応方法の例

■ 標準的な対応方法、一次切り分け方法

- 発生する現象が、固有のクライアント・複数クライアントで起こる問題か、固有のユーザ（アカウント）複数ユーザで発生する事象か、確認する。（環境・ユーザ固有の切り分け）
- お客様社内ネットワークに接続したクライアントで事象が発生した場合、社外ネットワークに接続したクライアントで同じ事象が発生するか確認する。（お客様ネットワーク起因の事象か）
- ログイン不可・メール送受信できない場合等、オンライン版のMicrosoft 365（OWA）でログイン・メール送受信を試す。（環境起因の事象か）

■ ブラウザ上のサービスのサービス断状態の標準的な対応方法

- 普段ご利用のブラウザ以外（推奨環境に準ずる）のブラウザで動作を試みる。

■ Teamsのサービス断状態の標準的な対応方法

- 正常動作しているPC上のTeamsクライアントでの、サービス断状態のユーザーの接続を試みる。成功する場合はPC固有の現象と判断できる。

■ よくあるご質問の確認

- お客様サポートサイトに、よくあるご質問についてのFAQを掲載しております。事象が解決できる内容が記載されている可能性もございますので、事前にご確認ください。
<http://support.ntt.com/insurance-agt/faq/search>