

2026 年 1 月 21 日

医療法人社団新虎の門会 御中

NTT ドコモビジネス株式会社

## Smart PBX 転送ゲートウェイ 不具合事象に関するご報告

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

平素は NTT ドコモビジネスのサービスをご利用頂き、誠にありがとうございます。

このたびは本不具合事象においてご迷惑をおかけいたしまして申し訳ございませんでした。表題の件につきまして、本文書にてご報告させていただきます。

### 記

#### 1. 発生概要

転送 GW SR-7100VN（2019/8/22 開通）にて、2025/12/23 より外線利用不可の事象が発生しました。内線通話は利用可能、0ABJ 番号の発信不可、転送 GW の VoIP ランプ赤点滅とのご連絡をいただきました。

#### 2. 原因調査

- ① お客様から NTT 東日本にひかり回線の正常性確認はとれているとのご連絡をいただきました。
- ② ひかり電話の設定誤りの可能性が高いことから、2025/12/25 に弊社ベンダで現地調査を行い、ひかり電話の SIP サーバのアドレスが変わっていることを確認しました。

#### 4. 対処

転送 GW の外線用 SIP アドレスを確認が取れた SIP サーバアドレスに変更し、正常に VoIP ランプが点灯することを確認しました。

#### 5. 原因

ひかり電話の SIP サーバのアドレスは転送 GW に固定で登録しております。今回ひかり電話の SIP サーバのアドレスが変更になったことで、転送 GW とひかり電話の SIP サーバの接続ができなくなりました。

## 6. 抜本対策

ひかり電話の SIP サーバのアドレスが変更になっても対応できるように、転送 GW のファームウェアの改修を予定しております。

今後、より一層のサービス向上を図ってまいります。  
引き続きのご愛顧を、何卒宜しくお願い申し上げます。