

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。