

2025年7月15日

お客様各位

株式会社 USEN NETWORKS

【新機能リリースのお知らせ】

光回線故障の自己診断システム「お助け光回線診断」提供開始

平素より弊社サービスをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

2025年7月15日（火）より、弊社が提供する法人向け光回線サービス「USEN 光 plus」および個人向け光回線サービス「USEN 光 01」をはじめとする対象サービスにおいて、不具合時の自己診断・解決をサポートする「お助け光回線診断」の提供を開始いたします。

お客様ご自身で Web 上から不具合状況を診断し、解決方法の確認・修理依頼が可能になりますので、ぜひご活用ください。

記

【背景・目的】

従来の電話による故障などのお問い合わせ対応では、災害や広域障害時に受付が集中し、折り返しの連絡や状況確認に時間を要するケースが発生しておりました。

近年では働き方改革やテレワークの急速な普及により、時間を有効に使いたいというお客様のニーズが高まり、サービスに関するお問い合わせも、時間や場所を問わず対応可能な Web 経由での受付が主流となっています。

こうした状況を踏まえ、弊社においてもお客様の利便性を向上させるとともに、障害発生時の迅速な対応や業務の効率化を図るべく、不具合時に WEB 受付が可能な自己診断システム「お助け光回線診断」の提供を開始します。

【サービス特徴】

- ① 24 時間利用可能：Web 上で、いつでも故障診断と解決方法の確認が可能
- ② 通信状況の見える化：トラブル発生箇所を一目で把握
- ③ 動画で自己解決：1 分程度の動画で、よくあるトラブルを簡単に解決

※解決できない場合、そのまま修理手配も可能

【詳細】

- ・提供開始日：2025年7月15日（火）
- ・「お助け光回線診断」のURL：<https://api.usen-networks.ne.jp/>
- ・対象回線：USEN 光 plus、USEN 光 01、光 IP 電話サービス
（提携企業ブランドで提供している光回線サービスも含まれます。）
- ・ブラウザの推奨環境：以下の環境でご覧いただくことを推奨いたします。
 - ▼PCにおけるOS別推奨ブラウザ
 - ↳Windowの場合：Microsoft Edge、Google Chrome、Firefoxの各公式最新バージョン
 - ↳macOSの場合：Safariの公式最新バージョン
 - ▼スマートフォンにおけるOS別推奨ブラウザ
 - ↳Androidの場合：標準ブラウザ、Google Chromeの各公式最新バージョン
 - ↳iOSの場合：Safariの公式最新バージョン

【お客様からのお問い合わせ先】

下記サービスサイトよりお問い合わせください。

法人向け光回線「USEN 光 plus」：<https://usen-networks.ne.jp>

個人向け光回線「USEN 光 01」：<https://01.usen-networks.ne.jp>

以上