

セキュリティおまかせプラン どこでもプライム
elgana連携機能
ご利用マニュアル
(Ver 1.0)

2026年 2月
NTT西日本株式会社

概要

セキュリティおまかせプランどこでもプライムに標準搭載されているelganaチャットにて、以下のサポートを受けていただくことが可能となります。

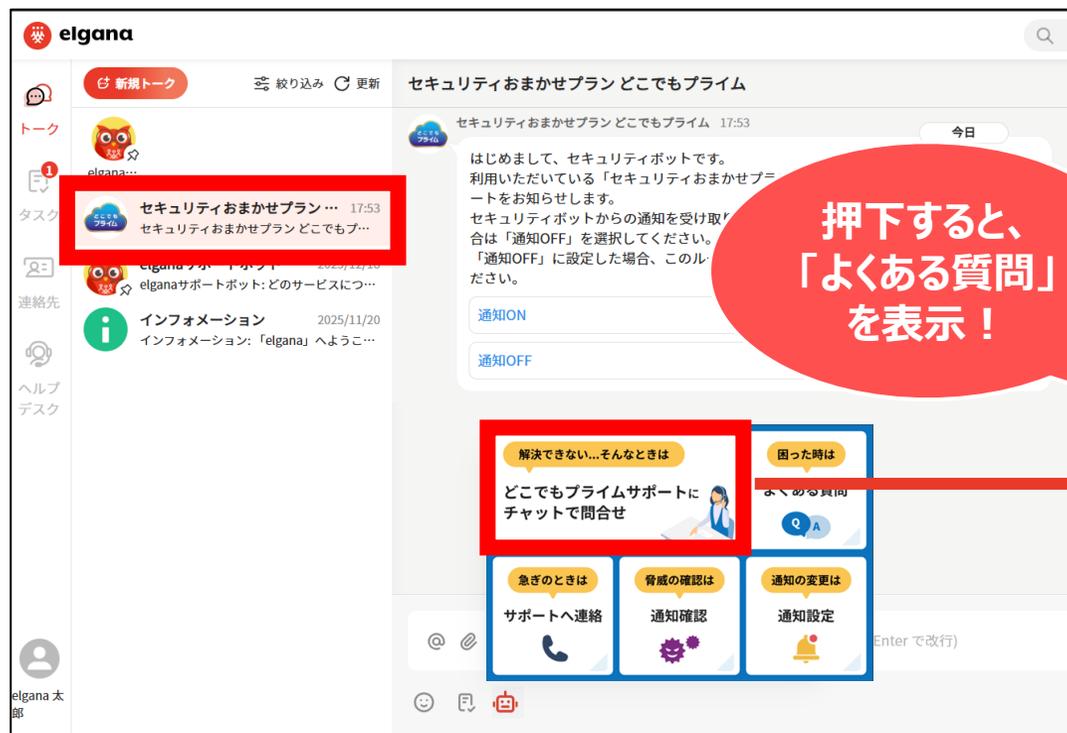
①よくある質問（FAQ）の確認

サポートセンターに寄せられる「よくある質問」を、elgana上で簡単にご確認いただけます。

②有人チャットによるお問い合わせ

サポートセンターへ、elganaチャットを通じて直接お問い合わせいただけます。

【画面イメージ（Webブラウザの場合）】



サポートセンターのオペレーター

提供内容

「よくある質問」をelganaで確認

困ったら、まずはチャットで「よくある質問」をご確認ください。過去にお客様からお問合せが多かったFAQが記載されています。



- ✔ チャットボットが「よくある質問」をご案内します。情報セキュリティ担当者様は手元で必要な情報確認が可能です。



オペレーターにチャットでお問合せ

リアルタイムでのチャットのやり取りでお問合せも簡単！



サポートセンターのオペレーター

- ✔ サポートセンターのオペレーターと、場所を選ばずリアルタイムで問合せがチャットで可能です。

項目	内容
利用条件	どこプラのご契約者であること（オペレーター接続時に自動で契約確認いたします）
受付内容	従来お電話にて受け付けていた問い合わせ内容と同様の内容を受付 ※ 内容により、チャットからお電話に切り替えてセンターからお客様へ連絡することがあります
受付時間	平日9時～17時（年末年始除く） ※ 上記時間外にチャットした場合、時間外メッセージを表示

【参考】チャットボットの利用方法

- ①「連絡先」→②「検索」の順に選択し、③で「どこでも」と検索します。
- 表示された④「セキュリティおまかせ どこでもプライム」ボットのルームを作成すると、ご利用を開始できます。
- ボットルームでは、各種機能を⑤「リッチメニュー」からご利用いただけます。



【参考】チャットサポート・よくある質問確認機能の利用イメージ

