

2015年2月26日

ALC-Mobile 及び ALC-Mobile II ご利用のお客様

東海電子株式会社

ALC-Mobile 測定結果 送信障害発生について
【調査結果報告】

謹 啓

平素は、弊社「ALC-Mobile」「ALC-Mobile II」のご利用を賜りまして、誠にありがとうございます。
2015年2月21日に実施したメールサーバ移設に伴い、一部のお客さまにて発生した ALC-Mobile
測定結果の送信障害につきまして、下記にご報告させていただきます。
ご利用中のお客様におかれましては、多大なるご不便とご心配をお掛け致しましたことお詫び申し上げます。

謹 白

記

【本障害内容】

ALC-Mobile での測定完了後、携帯端末側には「送信しました」と表示されるが、新サーバーからの送信ができていないため、受信側に測定結果が届いていない。

【障害発生条件】

下記の2つの条件を同時に満たした場合

1. ドコモ及びソフトバンクのフィーチャーフォン ※いわゆる「ガラケー」での使用
2. 携帯側の測定アプリケーションにて【FROM】アドレス入力欄に「a」などのメールアドレス形式 (xxx@xxx.xxx) 以外の文字が入力されている

※au フィーチャーフォン及び Android 端末につきましては障害の影響はございません

【障害発生期間】 2015年2月21日 13時00分頃～18時30分頃

【障害確認時刻】 2015年2月21日 17時00分頃

【復旧時刻】 2015年2月21日 18時30分頃

【原因】

新サーバーが、送信元データがメールアドレス形式 (xxx@xxx.xxx) となっていないものを受け付けなために発生しておりました。

【対応】

新サーバーが受け取った送信元アドレスデータがメールアドレス形式以外である場合には「@alc-mobile.jp」を付加する処理を追加することで、メールアドレス形式となり、送信可能となりました。

!!ご注意ください!!

但し、大変申し訳ございませんが【FROM】アドレス入力欄に全角文字が使用されていた場合は、今回と同様に新サーバーからの送信ができません。

万が一、送信完了したメールが受信側に届かない場合は、携帯側の通信設定の FROM 欄に全角文字（英数/かな/カナ/漢字/記号）が使用されていないかご確認ください。

※障害発生中に送信されたメールについてはサーバーに残っていないため、サーバーからの再送信をすることはできません。携帯アプリ側の履歴から再送信できる場合がございますが、保存されている履歴は最新の10件までとなります。また、docomo 有線版のアプリにつきましては履歴からの再送信機能はございません。

今後は、ご迷惑及びご不便をお掛けすることのないよう万全を期す所存でございますので、何卒、弊社製品への変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

本件に関するお問い合わせ先 / 障害発生時の連絡先

※フリーダイヤル 0120-609-100（東京事業所：サポート担当）