

平成 22 年 4 月 19 日

ALC－Mobile(docomo 版)ご利用のお客様

静岡県富士市厚原 247-15

東海電子株式会社
取締役 営業本部長 杉本 哲也

ALC-Mobile 測定結果 受信障害について

謹 啓

平素は、弊社「ALC-Mobile」のご利用を賜りまして、誠にありがとうございます。

この度は「ALC-Mobile」の受信障害によりまして、ご利用中のお客様におかれましては、多大なるご迷惑をお掛け致しましたことにつきまして、ここに深くお詫び申し上げます。

ご案内またお詫びが遅くなりましたが、この度の障害につきまして、「原因」ならびに「今後の対策」を以下にご案内させていただきました。

大変、ご多用のところお手数ではございますが、ご案内内容のご確認をいただきますようお願い申し上げます。

謹 白

【本障害内容】

「ALC-Mobile」の測定結果を受信できない障害

【障害発生時刻】

平成 22 年 4 月 15 日 午前 5 時頃 より 同年 4 月 16 日 午後 3 時頃 まで

【障害発生原因】

※以下の 2 点が複合的に発生したことによるものであります。

- ① 「ALC-Mobile」では「測定結果メール」の送信用メインサーバーに、法人用のホスティングサーバーを使用しております。このサーバーがシステムダウンに近い状態となり、「モバイルアプリ」からの接続に遅延が生じたため、正常な処理が出来ない状態が発生致しました。この主要因は、特定のユーザデータが規定値一杯の容量になっていたため、サーバーに溜まっていた測定結果データ等の処理ができない状態になったためであります。

- ② 本来、送信用サーバーには代替サーバーを設置しており、通常であればメインサーバーに問題が発生した場合、代替サーバーにて測定結果メールを送信します。しかしながら、今回のケースは、サーバー機が見かけ上動いており、送信プログラムが単独で停止している状態であり、代替サーバーに切り替えができない事態となっていました。この状態に気づくのに時間を要したことで、結果的に、障害が発生致しました。

【対応内容】

上掲の原因につきましては、以下の作業により復旧致しました。

- ① サーバーの再起動を実施
- ② 受信されないまま溜まっていた特定メールアカウントの不要なデータ削除を実施

【過去データの復旧】

・ docomo 版 ALC-Mobile に関して、現状、携帯電話自体に、過去データを持つことができない仕様となっております。そのため、携帯電話からの測定結果の再送はできません。大変申し訳ありません。

尚、現状では、測定結果に関してはほぼ全件送信されているのを確認しております。

もし、届いていないメールがありましたら、一度、東京事業所までお問い合わせ頂きますようお願いいたします。

【今後の対策】

メインのサーバーを、現状のホスティング形式のサーバーから、確実にメンテナンスのできるサーバーへ入替の検討を早期に行います。また、今後同様のトラブルが発生した場合はスムーズな切替を行えるよう対応致します。

この度の障害発生につきまして、「ALC-Mobile」ご利用中のお客様におかれましては、多大なるご迷惑をお掛けいたしましたこと、ここに改めてお詫び申し上げます。

今回の障害発生的事实を真摯に受け止めまして、今後は同様の障害の発生により、お客様にご迷惑をおかけすることのなきよう、社内の品質管理体制の強化に努めて参る所存でございます。また、今後とも弊社「ALC-Mobile」のご愛用を賜りますよう、重ねましてお願いを申し上げます。

本件に関するお問い合わせ先

※フリーダイヤル 0120-609-100 (東京事業所：サポート担当)
0545-67-8988 (本社：障害担当)