

2022年12月8日

お客様各位

「小学校・中学校・高等学校向け れんらくアプリ」のシステム障害のご報告とお詫び

VISH 株式会社
代表取締役 田淵 浩之

謹啓

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

12月8日（木）、当社が運営する「小学校・中学校・高等学校向け れんらくアプリ」において、全てのサービスが利用不可能となるアクセス障害が発生いたしました。朝のお忙しいお時間にもかかわらず、貴校およびご利用者様には多大なるご不便ならびに、ご迷惑をお掛けしましたことを心より深くお詫び申し上げます。

また、障害に関する通知や適切なご案内が遅れてしまいましたことをお詫び申し上げます。

1. 障害の内容

・12月 8日（木）

8時10分頃 WEB サーバ負荷増によるアクセス障害発生

8時32分頃 お客様からの連絡により障害を認識

8時53分頃 WEB サーバの増台を実施

8時54分頃 当社 Twitter にて障害発生のご報告

9時13分頃 当社ブログにて障害発生のご報告

9時30分頃 サービスの復旧を確認

10時11分頃 障害復旧の記事を追加掲載

WEB サーバ負荷増により、「小学校・中学校・高等学校向け れんらくアプリ」において、施設管理画面、保護者れんらくアプリのすべてのサービスが、利用不可能な状況となってしまいました。

2. 障害の原因と復旧対応

本日のアクセス量に対応可能な WEB サーバ台数を用意出来ていなかった事が原因となります。また、障害を社内通知する異常検知システムの設定に不備があり、状況の認識が遅れ障害時間拡大の要因となりました。稼働する WEB サーバの台数を増やす事でアクセス量に対応が出来るようになりました。現在は正常に稼働しております。

3. 再発防止策

WEB サーバの異常を検知する設定不備を早急に見直しました。また、WEB サーバの負荷が高くなった場合に、自動で WEB サーバを増台する仕組みを導入します。

4. 施設 担当者様へのお願い

障害発生時には、職員の皆様へ状況を迅速にお伝えする SMS 通知サービスを利用しております。今回監視システムの設定不備によりメール送信が出来ず重ねてお詫び申し上げます。障害や緊急自体が発生した場合には SMS 通知サービスにて通知をさせていただきますので、WEB 管理システムのメニュー画面右下のサポートからの緊急連絡先にお電話番号（障害発生時に SMS（携帯へのショートメッセージサービス））の登録をお願いします。

貴校およびご利用者の皆様には、すべてのサービスが利用できないという、多大なるご迷惑をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。

今後、このようなトラブルを発生させないように再発防止に努めさせて頂くとともに、皆様により便利に安心してご利用いただけるシステムを目指して、スタッフ一同全力を挙げて努めてまいります。これからもご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

謹白