

お客様各位

株式会社大塚商会  
たよれーるマネジメントサービスセンター

## アルファメール障害のご報告とお詫び (中間報告 更新)

拝啓 貴社益々ご盛栄のこととお慶び申し上げます。平素は、格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、弊社アルファメールサービスにおける障害発生におきまして、お客様にはご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。先般、10月14日付で中間報告書として「アルファメール障害のご報告とお詫び(中間報告)」を、会員サイトに掲示させていただきました。改めまして、現段階におけるその後の状況及び対処を、下記にご報告させていただきます。

何卒、ご査収の程よろしくお願ひ申し上げます。

敬具

### 記

#### 1. 障害対象サービス

アルファメール、およびアルファメールダイレクト

#### 2. 障害発生日時・障害内容

##### ●障害発生日時

① 2016年10月11日(火)午前8時55分～10月11日(火)午後10時頃

※10月9日(日)～10月10日(月)にかけても、一部で接続しづらい状況が発生いたしました。

② 2016年10月11日(火)午後10時頃～10月12日(水)午後10時頃

※上記以降の時間帯におきましても、断続的且つ一時的にメールが遅延して配送される状況が発生いたしました。

③ 2016年10月24日(月)午前9時26分～10月24日(月)午前11時55分

##### ●上記障害日時別 障害内容

① アルファメールサービスのメールシステムで使用している、ストレージ機器が高負荷となり、メール受信(POP)ができない、お客様宛のメールが遅延して届く、会員サイトの閲覧やログインがしづらい状況が発生いたしました。

② メールシステムは稼働していましたが、高負荷状態が継続し、お客様宛のメールの配送が滞留することにより受信(POP)しづらい、メールが遅延して届く状態が断続的且つ一時的に発生いたしました。滞留したメールはすべて配送が完了し、メールデータの消失はありませんでした。

③ メールシステムが一時的に高負荷状態となり、メール受信(POP)ができない、お客様宛のメールが遅延して届く、会員サイトの閲覧やログインがしづらい状況が発生いたしました。

※ なお、上記いずれの障害日時におきましても、メール送信、ホームページサービス、ドメイン(DNS)サービスは正常に稼働しておりました。

### 3. 障害原因

上記障害内容の記載にもありますように、弊社としましては主要原因と想定されるストレージ機器の高負荷に関して、メーカーとともに根本原因を調査しておりました。ストレージ機器メーカーのエンジニアを交えて分析および調査を行った結果、10月9日(日)午前2時～同日午前6時にかけて実施したストレージシステムのファームウェアのアップデート作業をきっかけに、ストレージシステムが十分な処理性能を得られていないことが、現段階で判明しております。しかしながら、弊社にてアップデート作業に先立って実施した事前検証では、機能的な問題は発生しておりませんでしたので、ストレージシステムを含むメールシステム全体の調査を継続して行っております。

### 4. 障害発生からの主だった対処

10月14日時点では、下記の対処を実施いたしました。

- ・ ストレージ機器の高負荷状態を解消するため、すべてのシステムを順次、再起動しましたが、顕著な改善が見受けられませんでした。
- ・ 機器メーカーの解析結果に基づき、サーバ機器とストレージ機器間の通信ソフトウェアを更新しました。また、ストレージ機器の一部の機器交換をしました。

その後、現在までに下記の対処を、追加実施いたしました。

- ・ 想定以上にストレージシステム内の領域が使用された場合でも、サービス提供に影響が出ないようにストレージシステムを増設しました。
- ・ お客様宛のメールがメールサーバに配送できなくなった場合、復旧後に速やかに、システム内部に蓄積されたメールの配送が完了するよう、配送メールサーバを増強しました。
- ・ 会員サイト上の情報の閲覧や管理者・利用者メニューへのログイン導線をご提供するため、会員サイトの予備サイトを配備し、速やかに切り替えが行えるよう設定しました。

### 5. 今後の対策と最終報告について

現段階では、恒久対策を判断するための根本的な原因や恒久対策をご報告できる状態に至っておりませんが、障害箇所や障害発生要因は判明しておりますので、引き続き、調査および対処を継続してまいります。また、今後さらなるシステム増設を行ってまいります。具体的な実施計画につきましては改めてご報告いたします。

この度は、障害発生により多大なるご迷惑をお掛けしましたことを重ねてお詫び申し上げます。現段階ではメールサービスは正常に稼働しておりますが、根本原因の早期究明および恒久的な対策の実施に継続して取り組んでまいります。何卒、よろしく願いいたします。

以上