

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）

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きまして、下記の障害が発生いたしました。すでにメールサービスは正常稼働しておりますが、現在、原因の特定には至っておらず、状態監視を継続しているため、中間報告として現況をご報告させていただきます。ご利用のお客様には多大なご迷惑をお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。

敬具

#### 記

#### 1. 障害対象サービス

「アルファメールサービス」

#### 2. 障害発生日時・障害内容

次の日時において、下記「障害内容」が発生いたしました。

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

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

(※1)2016年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していたとのお問い合わせもいただいており、現在、詳細調査中です。

(※2)上記②以降の時間帯においても、一時的にメールが遅延して配送される状況が発生しました。

上記発生日時別「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、または遅延して配送されるためメール受信までに時間を要しました。併せて、会員サイトが閲覧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、上記①のとおり高負荷状態が継続し、メールシステム内部にお客様宛のメールが多数滞留いたしました。滞留したメールは順次、再配送を行い、すべての配送が完了いたしました。なお、メールデータの消失はございません。

#### 3. 障害原因

上記障害内容の記載にもありますように、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は、現在メーカーを含めて調査中となっております。

#### 4. 障害発生からの主だった対処

障害発生からの主だった対処は下記のとおりですが、原因が明確にならず長時間の障害となりました。

- ・ 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いたしました。また、ストレージ機器の一部の機器交換をいたしました。

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事、重ねてお詫び申し上げます。すでにメールサービスは正常に稼働しておりますが、原因の早期究明および対策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