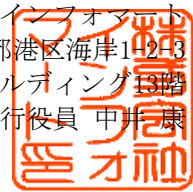


2023年6月2日

株式会社インフォマート
東京都港区海岸1-2-3
汐留芝離宮ビルディング33階
ITIL部門 執行役員 中井 康



BtoBプラットフォームへのアクセスが不安定になる事象について

拝啓 平素は、当社Info Martをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。
この度の障害につきまして、大変ご迷惑をおかけいたしましたこと深くお詫びいたしますと共に、
下記の通りご報告申し上げます。

敬具

記

■発生内容

2023年6月1日（木）よりBtoBプラットフォームにおいて、サービスへのアクセスが一時的に不安定になる事象が断続的に発生しております。本事象はWeb画面での操作のみが対象となり、Web画面を経由しないデータ連携機能（FTP通信等）については正常に稼働しております。

■発生日時

2023年6月1日（木）14時50分～

■これまでに発生した障害との関連性につきまして

- 2023年5月2日に発生したBtoBプラットフォームへログインしにくい、アクセスが不安定になる事象との関連性
2023年5月2日（火）16時00分～16時13分において、BtoBプラットフォームへログインしにくい事象が一時的に発生しておりました。本事象は、Web画面を処理するためのアプリケーションサーバが一時的に動作が不安定になっていたため、特にアクセス負荷が高くアプリケーションサーバの動作を不安定にさせていた一部Web画面のサービス停止措置を行い復旧しています。今後のサービスの安定稼働を目的に、5月8日（月）にアプリケーションサーバを増強、また5月31日（水）～6月2日（金）の期間において、上述の一部Web画面のサービス停止措置を行っております。本事象は6月1日（木）から発生している事象に類似しているため、関連性を含め調査を継続しております。

■今回発生した障害の原因につきまして

BtoBプラットフォームは複数台のアプリケーションサーバで構成されておりますが、6月1日（木）14時50分以降、複数台のアプリケーションサーバにおいて断続的にリクエスト数が上限に達した影響で処理待ち、処理遅延が発生し動作が不安定な状況が発生したため、一時的な処理の軽減措置として、6月1日16時11分～17時30分の間、BtoBプラットフォーム業界chのサービス停止を行いました。

本件につきましては、ソフトウェアベンダーの協力を仰ぎ継続調査を行っておりますが、現時点では原因の特定には至っておりません。

今後予定しているBtoBプラットフォームの一部サービスのパブリッククラウド化では処理性能、拡張性が改善されるため安定性が向上できる見込みですが、本事象に関しては根本的な原因の特定と対策を図って参ります。調査状況について進展がございましたら、改めてご報告させていただきます。

本件につきましては、貴社にはご迷惑をお掛け致しましたことに対し、深くお詫び申し上げますと共に、今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、何卒、宜しくお願い申し上げます。

以上