

2015年2月11日

## サービス障害のご報告とお詫び

才望子信息技术（上海）有限公司  
總經理 黄淵



拝啓

貴社ますますご盛栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

この度、貴社にてご利用頂いている『Garoon on cybozu.com』『kintone on cybozu.com』のサービスにおきまして、サービス障害が発生いたしました。ご利用中のお客様には多大なるご迷惑をお掛けしました事を、深くお詫び申し上げます。

本件障害に関する原因と対応、今後の対策について、下記ご報告致します。

敬具

### 記

#### 1. 障害発生日時

2015年1月28日(水)9時30分 ~ 2015年1月28日(水) 15時55分

#### 2. 障害内容

上記時間帯に『Garoon on cybozu.com』『kintone on cybozu.com』にアクセス出来ない状態（エラー画面の表示）になりました。

※対象はcybozu.cnのドメインをご利用のお客様

#### 3. 障害原因

現在ご利用頂いているサービスは、日本のデータセンタにてデータを管理しております。cybozu.cnドメインをご利用の際は、まず中国内に設けたフロントサーバにアクセスし、そのフロントサーバと日本のデータセンタ間は、専用回線（以下 日中間回線）を利用してデータアクセスをすることで、日中間での応答速度の安定化を実現しております。今回の障害は、弊社が契約している日中間回線を繋ぐ経路上の通信キャリアが緊急メンテナンスを実施し、この内容に不具合があったことで、弊社サービスが利用できない状態になりました。

#### 4. 障害復旧内容

通信キャリアの復旧作業完了と同時に、弊社サービスも利用可能となりました。

#### 5. 障害原因の特定に時間がかかった原因

上記のメンテナンスについて、事前に通信キャリアからの連絡がなかったこと、そして、障害発生中における弊社からの問い合わせに対しても、障害復旧直前まで回答がなかったため、原因の特定に時間を要しました。

## 6. 今後の対策

以前より回線障害に備えて、同一通信キャリアでの冗長化構成をとっておりました。しかしながら今回の障害は、その冗長化した回線にも影響を与えうるメンテナンスが実施され、結果、これに不具合が発生したことにより、障害を未然に防ぐことができませんでした。

今後は、複数の通信キャリアの専用回線を利用する構成に変える、つまり通信キャリアの冗長化も実施することで、同様の障害が発生しないよう努めてまいります。

上記の対応は、本年(2015年)夏ごろを予定しております。それまでの暫定対応として、もし同様の障害が発生した場合、専用の日中間回線を利用しない構成への切り替え作業を実施することで、サービス利用不可となる時間を短縮します。なお、切り替え作業後は、URLが変わること(障害復旧後、元のURLに戻ります。)、また日中間でのネットワーク状況によって応答速度が不安定になる可能性がありますのでご了承下さいませ。

お客様には、度重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。  
以上、ご査収のいただき、ご不明点がございましたら、お問い合わせ下さい。

以上