

2013年3月6日

株式会社でんでん
田尻 敏寛 様

〒604-8166

京都市中京区三条通烏丸西入御倉町 85-1

烏丸ビル 8F

TEL 075-252-9355

FAX 075-252-9356

URL: <http://www.kagoya.jp>

カゴヤ・ジャパン株式会社

セールスグループ CS チーム

インスタンス移行に関する不具合のお詫びとご報告

謹啓

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

平成 25 年 3 月 5 日、貴社にてご利用頂いておりますカゴヤ・クラウド/VPS におきまして、弊社にて実施いたしました「インスタンス移行」処理に予想以上の時間を要し、お客様並びに関係者様、貴社サービスのご利用者様に多大なる御迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

「インスタンス移行」は、弊社が新設いたしましたネットワーク回線へ切り替えるための対応として複数のお客様へお願いしている事ですが、他のお客様の処理と多数重なり、サーバーへの負荷が原因で想定しておりました時間を大幅に超えるという不具合が発生いたしました。それにより、長時間お客様のホームページが表示できなくなるという事態になり誠に申し訳ございません。

何卒御寛容賜りますようお願い申し上げますとともに、今後とも末永くご厚誼を賜りますようお願い申し上げます。併せまして経緯と今後の対策についてご報告いたします。

謹白

1. 不具合内容

お客様へ事前にお知らせしておりました日時に、弊社にて「インスタンス移行」処理を開始いたしました。処理が終わらないことをお客様よりお知らせいただき、処理を中断いたしました。調査の結果、他のお客様の処理と多数重なり、サーバーへの負荷が増大したため、処理が大幅に遅れたことがわかりました。そのため、メールでご案内しておりました「予想処理時間」を大幅に超え、お客様のホームページが長時間表示できなくなる事態になりました。

2. 経緯 (2013年3月5日)

21:30 頃 お客様より、電話にて

「14時59分に開始したインスタンスの移行処理がまだ終わらない」とお問い合わせをいただきました。状況を調査するため、お時間を頂戴し折り返しお電話させていただくことにいたしました。

22:40 頃 調査の結果、処理が半分程度しか進んでいないことを確認し、折り返しのお電話でご報告いたしました。
「予想処理時間」を大幅に超過しており、ご相談の上、処理を中断させていただきましたが、処理中断についても1時間以上要する結果となりました。

翌3:00 インスタンスが起動していないことについて、お客様よりご連絡をいただき、コントロールパネルの上の問題についてのご説明と、インスタンスの起動処理を実施いたしました。

2月6日

11:50 「インスタンス移行」時に起きた不具合の原因と経緯を電話にてご説明しお詫びいたしました。

4. 不具合原因

複数のお客様が同時に「インスタンス移行」や「スナップショット」を実行することは想定していましたが、予想以上に多くの方が同時に実行されましたため、サーバーへの負荷が増大し、メールに記載の「予想処理時間」を大幅に超えるという不具合が発生いたしました。それにより、お客様のホームページが長時間表示できなくなり大変ご迷惑をおかけする事態となりました。

5. 対処及び今後の対応

お客様毎に様々なご利用状況がある中で、正確な処理時間を把握しお知らせするのは難しいことですが、弊社からのご案内が事実と大きく異ならない(不適切とならない)よう努めてまいります。また、同様の作業やメンテナンスを行う場合を含め、お客様にかかる負担やサーバー停止時間が最小限となるよう尽力してまいります。大変なご迷惑をおかけしたことで、お客様から何らかの対処についてお話をいただき、検討させていただきましたが、ご利用料金の減額などの対応はいたしかねますことご了承くださいませようお願い申し上げます。

この度は、お客様並びに関係者様、貴社サービスのご利用者様に多大なるご迷惑をおかけいたしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。