

お客様各位

東京都中野区本町 2-46-1
株式会社エヌエムシイ
代表取締役 野本明伯

CASH RADAR PB システムのアクセス障害のお詫び ならびに復旧に関するお知らせ

時下益々ご盛栄のこととお慶び申し上げます。また平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

株式会社エヌエムシイは、2013 年末頃より断続的に利用しづらい状況となっておりました CASH RADAR PB システムのアクセス障害が、解消し復旧いたしましたことをご知らせいたします。

このたびは長きに渡り、ユーザーの皆様にご多大なるご迷惑、ご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

二度とこのような障害によって皆様にご迷惑をおかけすることのないよう早急に現体制の見直し、再発防止に取り組むことをご約束いたします。

再発防止ならびに品質向上の第一歩として、この 2 月より、私どもは第三者の立場である外部事業者を迎え、開発企画から実装、設計、テストまでの体制、方法の検証と、その結果に伴う改善策を順次実施し続けることで皆様の信頼回復に努める所存です。

以下におきまして、このたびの事象が発生いたしました経緯ならびに再発防止策について記します。

今後は一層品質管理の徹底に努める所存でございますので、何卒ご容赦賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 経緯

CASH RADAR PB システムの「登録」「集計」などユーザー様から送られた情報がある一定期間に集中することで、センターサーバーの過負荷により処理待ちの状態となりました。これらの影響でシステム動作に時間がかかり、タイムアウト、システムエラーが断続的に発生しておりました。

2. 影響範囲

CASH RADAR PB システムをご利用の会計事務所および顧問先ユーザー様すべて

3. 原因

(1) サーバー処理逼迫に対する予知・判断方法に問題

ユーザー接続数の伸びと、それに伴うアクセスの増加を事前に予想はしておりましたが、それまでに計測してきた実績からでは、サーバー処理限度を超えることは予測できませんでした。

(2) サーバー逼迫の対応策が不十分

実際にサーバー処理が逼迫した場合に、緊急対策としてどのような手段を講じるか、事前に準備されていた方策やその手順が十分に機能せず、対応の遅れにつながるようになってしまいました。

(3) 緊急事態が発生してからお客様へのご案内までのプロセスが緩慢

緊急事態が発生した際の各部署の対応方法、ユーザー様への連絡手段に一部連携不足があり、結果としてお客様へのご案内までのプロセスが後手後手になっておりました。

4. 対応方法

これらの事象につきましては、特定の作業(プロセス)が集中した際に発生しているものと判断し、次の通り改修メンテナンスおよびサーバー機器の交換にて対応いたしました。

<プログラム改修メンテナンス>

2013/11/27	給与：社員情報設定（一人別）
2013/12/20	会計：会計帳簿（仕訳登録）
2014/1/8	会計：月次試算表など集計表関連
2014/1/10	給与：源泉徴収簿・徴収票
2014/1/14	会計：部門別損益集計関連 給与：給与データ入力などの社員選択関連
2014/1/15～末	メニュー全般：起動・画面切替関連 会計：仕訳の採番・読み込み関連 会計：月次試算表など集計関連（追加対応） 給与：給与データ入力の登録関連 ほか

<サーバー機器の交換>

2014/1/26	1/26：新データベースサーバー機器に入れ替え
-----------	-------------------------

5. 障害の解消

これらの対応により、1月27日（月）以降アクセス障害は解消し、すべてのユーザー様におきまして通常のパフォーマンスを回復いたしました。

以上

再発防止に向けた私どもの取り組みについて

このたび発生いたしました障害を教訓といたしまして、ユーザーの皆様にご不便とこのよう
な事態を発生させることのないよう、下記の対策を順次講じて参ります。

項目および概要	実施時期の目途
<p>1. 第三者による検証を導入</p> <p>これまでPBシステムは弊社とシステムベンダーの二人三脚で開発運用して参りました。しかしこのたびの障害発生の要因として、そのチェック体制に客観的な視点を欠いたと私どもは判断いたしました。</p> <p>そこで、現行の開発保守の体制に第三者の視点を入れるため、システム検証を専門とする外部事業者を加えて、開発企画から実装、設計、テストまでの体制、方法の大幅な見直しを行って参ります。</p>	2月より開始
<p>2. 復旧に向けての連絡体制強化</p> <p>障害が発生した場合、障害レベルによる基準を明確にするとともに、一刻も早く復旧の見通しや進捗状況をユーザー様に周知する体制を確立いたします。</p>	3月末まで
<p>3. サーバー稼働の監視体制の改善と強化</p> <p>サーバーの処理能力がどれくらいあるのか、一定のサイクルで負荷テストを実施し、その都度上限を見極めます。その上で機器を増強するかどうかの基準を決め稼働状況を監視していきます。</p> <p>増強の手順については、構築方法を具体化して適宜なタイミングでメンテナンスができる体制を確立します。</p>	6月末まで
<p>4. サーバリプレースの実施</p> <p>現行稼働しているサーバーは2009年に導入したものです。2014年現在、データベースなどのサーバーで使用しているアプリケーションも含めて機器の性能は飛躍的に向上しております。</p> <p>弊社ではサーバー機器を最新のものにリプレースするプロジェクトを進めております。このサーバリプレースにより、安定したパフォーマンスを期待することが出来ます。</p>	2014年上半期中
<p>5. PBS ソフトウェアの処理を改善</p> <p>レスポンスが悪い業務やサーバーに負荷がかかる処理を洗い出し、改善を図って参ります。</p> <p>また新たに開発する案件については、システム設計やプログラミングにあたっては、これまで以上に、レスポンスやサーバー負荷を考慮に入れた手法を取り入れて参ります。</p>	随時実施