

2017 年 1 月 15 日～16 日に発生した、MOT/Phone、MOT/Cha における障害

拝啓

時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は、格別なるご愛顧を賜り厚く御礼申し上げます。

2017 年 1 月 15 日 03:20 頃より、当社サーバの一部に不具合が発生したため、ご利用いただいております通信用アプリケーション「MOT/Phone」におきまして、電話着信およびチャット機能が利用できない障害が発生致しました。

ご利用中の皆様大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

敬具

記

1. 障害内容

以下の時間帯におきまして MOT/Phone iPhone 版、Android 版において、電話着信が出来ない、またはチャット（MOT/FAX 含む）の送受信ができない障害が発生いたしました。

(1) iPhone における着信が出来ない問題

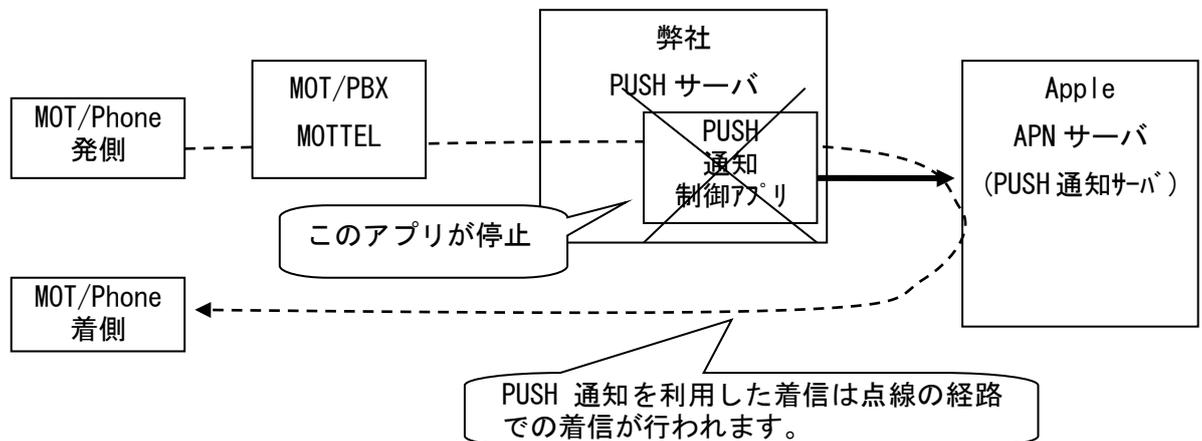
- ・MOT/Phone iPhone 版 2017 年 1 月 15 日 03:20 ～ 2017 年 1 月 16 日 12:00
- ・MOT/Phone Android 版 2017 年 1 月 16 日 08:38 ～ 2017 年 1 月 16 日 09:58

(2) チャット、MOT/FAX が出来ない問題

- ・MOT/Phone iPhone 版 2017 年 1 月 16 日 08:38 ～ 2017 年 1 月 16 日 12:00
- ・MOT/Phone Android 版 2017 年 1 月 16 日 08:38 ～ 2017 年 1 月 16 日 09:58

2. 原因

- ・弊社にて管理しております電話通信用サーバにおいて PUSH 通信の障害が発生したため。



3. 対策

- 電話通信用サーバにおいて PUSH 通信の障害が発生した際に異常であることを迅速に伝える監視処理を追加します。
- お客様が障害の状況を把握できない問題がありましたため、問題発生した際に、MOT/Phone アプリからお知らせを通知する機能の実装・検討を致します。

4. 終わりに

問題の特定と復旧に時間がかかり業務に支障をきたしました事、深くお詫び申し上げます。
以降、上記対策を十二分に検討し再発防止に努めてまいりますので何卒宜しくお願い致します。

以上