

1月28日に発生した通過通知障害のご報告

いつも「まもルール」をご利用頂きありがとうございます。

1月28日 午前よりメールで通知を受け取られているご利用者さまの一部で、通知が届かない障害が発生していましたが、1月28日18:00に解消しました。

障害の原因ですが、1月27日、夜間に当サービスが利用しているシステムでセキュリティ強化を目的とする変更が行われましたが、変更後の設定に不備があったことが原因で一部のご利用者さまへの通知が正常に配信できない状態となっておりました。

大切なお子さまの通過情報が、長時間に亘り通知不安定な状況が続いてしまったことを深くお詫び申し上げます。また、障害発生中はコールセンターが大変繋がりにくくなっておりました。何度もお電話頂いたのにも関わらず繋がらなかったご利用者さまにおかれましては、不安な気持ちでお待たせしてしまったことを重ねてお詫び申し上げます。

まもルール事務局および関係者にて、今後の障害発生時の対応改善に向けた検討を行い、安定したサービスをご提供できるよう日々運用してまいります。今後ともどうぞ「まもルール」を宜しくお願い致します。

流れ

1月29日 7:00	早朝より、正常に配信できていることを確認しております。
1月28日 19:00	メールで通知を受け取られているご利用者さまの一部で、通知が届かない障害が発生していましたが、1月28日 18:00に解消しました。
1月28日 17:30	暫定対応を実施し、現時点では配信は正常に行われていることを確認しました。
1月28日 16:00	一部の配信システムで障害が発生していることが判明し、正常化に向けた作業を実施しております。下校時間中の障害で申し訳ございません。続報をお待ちください。
1月28日 13:30	障害および調査継続
1月28日 11:00	障害および調査継続
1月28日 10:00	現在、メールで通知を受け取られているご利用者さまの一部で、通知が届かない事象が発生しています。 また、コールセンターに多数のお問い合わせを頂いており、お電話が繋がりにくくなっております。順番に対応しております。