

システム障害報告書

作成日 2018/5/30
 所属・氏名 情報システム部
 シニアマネージャー 毛利 優公

2018/5/28 16時頃過ぎより、本社でご利用いただいております@247group.jpのメールが外部から受信できない障害が発生いたしました。

2018/05/30 現在、復旧いたしましたことをご報告させていただきます。

皆様には、大変ご迷惑をおかけいたしました、申し訳ございませんでした。
 謹んでお詫び申し上げます。

詳細を以下にご報告させていただきます。

項目	内容
障害発生日	2018/5/25 16時頃
障害状況	@247group.jpに対して外部からのメールが受信されない
障害の原因	当初、利用しているXserverの可容耐久性が当社の規模に合っていない状態になってしまっていることが推測された。 5/30時点で沢山の大量のメールを受けていることが原因とサーバー会社より連絡を受けるたことよりサーバー側の可容・耐久性が伴っていないことを確信した。
対応内容	サーバースペックが会社規模に合っていない、暫定的に、Microsoft (以下MS) のサーバーへ移管をした。今後Googleを標準化するにあたり、Googleにする計画を当初より立てていたが、Googleサーバーへ移管してしまうと、各人のOutlookが復旧後も使えなくなってしまう為、まずはメーラー環境をそのまま使える環境にするようにMSのサーバーに移管をした。
対応結果	MSへの移管が無事完了し、各自メールが正常に使える環境となった。 MSのサーバーに関しては現在の当社規模に充分相応すると見込まれる。
今後の対応	Googleサーバへ移管をスケジュールし、実施する。 また根本的な原因として、Googleサーバーへ移管自体は計画していたが、Xserveの利用自体は特段問題ないと思われており、情報システム部のリソースの都合上、切り替えに問題が無いように慎重に取り組みの間に時間を要し、結果移管する前に利用しているサーバーが会社の規模に見合わなくなり、問題発生してしまったことである。 情報システム部のリソース改善を行い、会社の成長性に見合った先手の施策を打てるようにし、安定した業務環境を保持できるように努める。

各時系列および対応	
2018/5/25(金)	Xserverで使用しているWEBサイトの不要ファイルを削除し、軽減を試みる。 その場での解決が確認できず、設定の伝播に時間が掛かるのと、その時点で原因を特定できておらず、業者も時間外なので、帰宅した。
2018/5/26(土)	外部テストメールするも、受信できず。
2018/5/27(日)	外部テストメールするも、受信できず。
2018/5/28(月)	Xserverへ連絡、CNAME(メール設定)が不可解と言われたので、メールのサーバー設定の内、過去の設定した内容で外しても問題ない受信先を削除。(※設定は直近でも1ヶ月以上前のものばかりなのでこれが直接の原因では無いと思われるものの、実施) メールの設定で不要なものを削除するも改善されず、Xserver側の問題と断定し、メールサーバーを別へ移管。(MS_XchangeServer) メールドメインのサーバーをMSに変更し、テストメールを実施。 受信できているドメインと出来ないドメインが発生する。試行錯誤するも、100%解決にならなかったの で、伝播に時間がかかることを見込んだのと併せて翌日にMSに問い合わせをするように決断。 (各スタッフに確認し、受信できている人と出来ない人が居る状況)
2018/5/29(火)	MSに確認し、細かい設定を確認しつつ、殆どが受信でき始めるも、一部のメールドメイン(@xxx.com等)に関しては受信が不安定である状況であった。
2018/5/30(水)	ほぼ100%のメールが受信できていることを確認。 また届いてなかったメールが時間差で受信していることを確認できたことから、彷徨っていたメールがMSのサーバーに完全に向いたことを確信する。 遅延したメールの内容にXserverから、原因のメール障害の内容が届く。(5/28日付けの内容) 5/28日時点で電話確認し、メールが受信できていないことを伝えたのにも関わらず、その場で、違う原因を案内されただけでなく、その後のフォローも無いことから、Xserverの対応に関して不信感を抱く。メールに限らず、Xserverの利用を廃止を決断し、影響範囲を確認しながら徐々に変更を検討する。