

「e-お菓子ねっと」サービス開始の遅延について(お詫び)

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご愛顧を賜り厚く御礼申し上げます。
さて、この度は弊社センタの障害により、貴社および加盟各社様に対し多大なご迷惑をお掛け致しましたことを深くお詫び申し上げます。
つきましては、状況等に関しまして下記のとおりご報告させていただきますと共に、再発防止に向けた対応を実施し同様な事が無きようサービスの安定稼働に努めて参る所存ですので、今後ともご指導ご鞭撻の程、何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

1. 障害内容

発生日時 : 2009年 3月13日(金) 6時00分 ~ 11時45分

障害内容 : 処理の中核である集配信オンラインサービスに於いて、JCA手順、全銀手順をご利用の全卸様、メーカーとの接続できませんでした。このため、「e-お菓子ねっと」をご利用の全卸様、メーカー業務にご迷惑をお掛け致しました。

2. 影響

(1)お客様業務

- ①システム復旧が11:45となったため、卸様の発注送信が通常時間帯よりも大きく遅れ、メーカーの受注処理以後の出荷業務に多大な影響を与えてしまいました。
- ②上記①に起因し、多数の卸様では、発注業務の代替手段として電話・FAXでご対応いただきました。
- ③代替手段(電話・FAX)で受注いただいたメーカー様では、システム復旧後のEDIデータとの突合を実施いただき、二重納品の防止にご尽力いただきました。その為、実際の出荷業務や配送業務が更に遅れることとなり、関係各社様に多大な影響を与えてしまいました。
※3月13日 15:00時点で発注データを未受信のメーカー様が176社ありました。

(2)システム

- ①EDI : 11:45サービス開始(5.5時間の遅れ)
- ②FAX配信 : 11:45サービス開始(5.5時間の遅れ)
- ③WEB-EDI : 11:45サービス開始(5.5時間の遅れ)
- ④画像付商品DB : 影響なし

※FAX配信、WEB-EDIサービスは正常でしたが、EDIサービスの障害により発注データが無いために影響ありとしました。

3. 原因

真因 : 担当しているサービスに於けるお客様業務の重要性や社会インフラとしての責任の認識不足

・思い込みや業務スキル不足による成果物の誤り、作業誤りをレビューや初回動作確認で検出できる体制やプロセスの整備不足。

(1)通信制御装置(SURE)の老朽化対策として、新装置の追加を実施した際の定義情報の設定内容の誤り。

- ①設定した定義情報のレビューに於いて実物確認せずに作業担当者の完了報告をもって問題なしと判断していました。
- ②成果物(定義情報)の品質レビュー手順が整備されていなかった為、上記①の誤りを検出できませんでした。

(2)新装置への回線切替えを実施した際の動作確認方法の誤り。

- ①作業手順書に記載していた作業後の動作確認方法に誤りがあり、今回の障害を検出することができませんでした。
- ②手順書のレビュー手順が整備されていなかった為、上記①の誤りを検出できませんでした。

(3)初動の遅れ

- ①サービス開始(6:00)直後から接続異常が発生したにもかかわらず、作業担当者が過去の同様な作業実績において問題なかった為、接続異常の原因が今回作業とは無関係と思い込み、障害調査の初動が遅れました。
- ②作業体制が充分でなかった為、障害検知からのエスカレーションや復旧作業に時間が掛かりました。

(4)復旧手順の不備

- ①サービス開始前に異常検出できることを前提とした切り戻し手順だった為、サービス開始後の異常検出では適用(切り戻し)することかできず、その後のリカバリ手順の確立に長時間を要しました。

(5)その他の問題点

- ①「e-お菓子ねっと」サービスが弊社共用設備を利用したサービスの為、共用設備関連の保守作業や装置交換では、専門委員会様、事務局(全日本菓子協会様、全国菓子卸商業組合連合会様)には事前連絡をしていませんでした。
- ②サービス影響が1時間を越える場合には、加入各社様への障害連絡(ホームページ掲載、障害FAX送信)をすることになっておりますが、影響範囲、原因、復旧見込みともに不明だったため、障害連絡(HP 8:45,FAX 9:30)が遅くなりました。

(以下次葉)

4. 対策

(1)体制の整備

- ①サービスマネージャを配して「e-お菓子ねっと」サービス全体の品質向上と維持を管理します。
 - ・サービスマネージャ配下には、各部門で責任者を選任し、事前準備から実作業、検証までを実施するとともに、作業当日の指揮やエスカレーションの円滑化を図ります。
- ②障害時の判断やエスカレーションを速やかに実施できる様に作業体制を強化します。

(2)管理プロセス、サービス仕様(サービスレベル)の整備

- ①管理プロセス、サービス仕様(サービスレベル)を整備・維持します。(6/末までに整備予定)
 - ・整備したサービス仕様(サービスレベル)は、専門委員会に実績を報告(1回/年)し、次年度の目標を設定します。
- ②今回の障害に於ける問題点とした以下のプロセスについては、暫定プロセスを適用済みです。
 - ・変更管理プロセス : ・変更管理手順の実施チェックをサービスレベル管理者が担当
 - ・センタ(共用)設備の保守・入替えの場合も、専門委員会への事前連絡を実施
 - ・品質(成果物)レビューと手順書レビューを分離
 - ・障害対応プロセス : ・体制強化(リリース部門の責任者も待機)
 - ・全体管理をサービスマネージャが担当
 - ・障害範囲や復旧見込みが不明な場合の障害速報(ホームページ、FAX)を策定

(3)サービス品質を維持するための監査・監視体制の強化

- ①ISO9001の定期審査を継続します。
- ②レビューに際しては、当社の品質管理部門であるISO推進室の参加により第三者チェック(策定プロセス準拠確認)を追加します。
- ③運用・保守作業に於けるプロセス妥当性コンサルの外部企業委託を今後行っていきます。

(4)人材の育成

- ①失敗事例集を基に、担務のお客様業務に於ける重要性や障害時の影響度、社会インフラとしての責任について認識を高めます。
- ②「なぜなぜ5回」等の研修により、障害分析スキル、対策策定スキルの向上を図ります。
- ③障害の大小にかかわらず、幹部社員を含めて真因追及と対策実施を実践することでスキル強化と再発防止を図ります。

(5)その他

- ①障害時の影響調査ツールの実装を検討しております。(準備中)
 - ・集配信状況照会機能(WEBを利用した自社、取引先様のデータ状況(受信済/未受信 等))の照会機能
 - ・取引先(加入企業)情報(「e-お菓子ねっと」との接続(EDI、WEB-EDI、FAX))の照会機能
- ②ネットワーク障害に於ける代替回線(迂回ルート)を検討しております。(準備中)
- ③汎用機のネットワーク障害は、接続異常メッセージの出現回数(閾値)による異常検知機能を実装することで初動遅れを防止します。

5. 経緯

3/13(金)

- 5:23 回線切り替え完了、ホスト環境変更完了
- 5:44 オンライン接続確認を実施しましたが確認方式に問題があり、異常を検出できず
- 6:15 通信制御装置(SURE)にエラーメッセージ(ホストへの接続失敗)が多数発生を検出
⇒原因調査開始。(通信制御装置の設定を疑わず、業務側要因と判断し業務の特定調査を実施)
- 7:40 回線側交換機の情報より、e-お菓子ねっと様サービスでエラーが発生していることを確認
⇒業務担当SEに連絡し、①業務障害が発生中、②業務側システム変更は無かった ことを確認
⇒センタ障害と判断(通信制御装置の定義情報を調査開始)
- 8:00 センタ担当者からe-お菓子ねっと担当SEへセンタ障害であることの連絡。⇒担当SEから担当営業への連絡。
- 8:30 原因判明 ⇒ 復旧作業に着手
〈原因〉:通信制御装置(SURE)の着信後ホスト振分け定義情報の設定誤り
- 8:40 センタSEより、復旧見込み9:15との連絡あり。
⇒お問合せのお客様には9:30復旧見込と回答するようサポートデスクに指示。
- 8:45 e-お菓子ねっとホームページに障害発生と9:30復旧見込みを掲載
- 9:30 ホームページへの復旧見込みを10:40と訂正
加入全社様に対し、障害発生の第一報の障害FAXを送信
- 10:35 ホームページへの復旧見込みを11:00復旧見込と再訂正
- 11:00 ホームページへの復旧見込みを12:00復旧見込と再々訂正
- 11:45 e-お菓子ねっと様サービスの復旧を確認 ホームページへの復旧報告および障害FAXで復旧報告を送信
- 12:00 影響のあるお客様状況の確認に着手
・発注データを対象とし、15:00時点での未配信メーカ様を抽出して電話フォローするために準備を実施
- 15:30 15:00時点の発注データ未配信メーカ様(176社)に対し、電話にて障害のお詫びと受信のお願いを実施
- 19:00 受信完了141社、未受信35社

3/14(土)

- 15:00 受信完了164社、未受信12社

3/16(月)

- 11:45 受信完了176社、未受信0社