

2020年12月17日

北区教育委員会 御中

株式会社ベネッセコーポレーション  
小中学校事業部

## 「ミライシードASP版」サーバ障害に関する今後の対策について

謹啓

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、貴市にてご利用いただいておりますミライシードASP版について、サービスの一時停止や繋がりにくい状況が生じ、先生方、児童生徒の皆様にご迷惑、ご心配をおかけしていることを、心よりお詫びを申し上げます。

現在も正常化に向け各種対策を続けておりますが、その過程の中で、今後の対応予定と見直しにつきまして、前回ご報告しました内容から変更を行うこととなりました。あらためてお詫び申し上げますと同時に、ご報告申し上げます。

一日も早いサービスの正常化を目指して、全社一丸となって全力を尽くしてまいります。ご不便とお手数をおかけしますが、何卒よろしくお願い申し上げます。

### 記

#### 1. 事象

12月に入り、ミライシードASP版の「ユーザ数」ならびに「アクセス数」の大幅な増加に伴い、断続的に接続不良が発生しておりました。

#### 2. 原因

接続不良の原因につきましては、一定以上の高いアクセス数をいただいた条件下で、はじめて顕在化した通信処理（データベースへ想定以上の負荷を与えるアプリケーション上の通信プログラム）の課題であることを検知いたしました。現在は、調査分析を進めながら、課題となっている通信処理の改善を随時進めております。

※12月初頭に本事象が発生した当時は、11月から12月にかけての新規ユーザ数の急激な増加の影響を背景に、弊社としてはサーバ移設により、本事象が解決するものと認識し、その旨ご説明させていただきました。その後の詳細調査により、本事象の要因は、上述の

通りアプリケーションの通信処理に課題があることが発覚いたしました。

なお、現在に至るまではサーバの物理的上限を超えておりませんので、アプリケーションの改修を優先し、サーバ移設の時期を調整させていただき運びとなりました。

### 3. 接続不良を受けての対策

12月初頭以降の接続不良を受け、大きく2つの観点で対策を進めております。

#### 1点目:課題となっている通信処理の改善

上述の通信処理の改善作業を、緊急体制にて続けております。そのため、当面は平日・土日問わずに深夜帯において急遽のサーバメンテナンス作業を行う場合がございます。

#### 2点目:クラウドサーバ拠点移設による増強

今後さらなる学校様の活用増大（アクセス数の増加）に備えて、現在ASPサーバを運営している拠点から、2021年1月8日深夜から12日早朝にかけて、新拠点への移設を予定しております。

上記の新クラウド環境移設の作業に伴い、2020年12月27日23:00-12月30日06:00ならびに、2021年1月8日23:00~12日06:00にかけて、サービス停止を行う予定です。ご迷惑をおかけしますが、ご理解いただけますと幸いです。

### 4. 今後の対策

#### (1) 短期対策

1月のユーザ数・アクセス数を予測し、それに耐えうる対策として、サーバシステム構成の強化とアプリケーションの改善に最善を尽くします。

#### (2) 中長期対策

サーバ拠点移設後も、新クラウド環境の安定化に向けて、専任でのシステム開発チームを編成のうえ、システム分析を踏まえた継続的な対応を行います。年度末を目途に、さらなるサーバ構成・システム構成の強化を、1月後半より順次段階的に進めてまいります。また、2021年度以降もお客様のご利用状況に応じたサービスおよびシステム改善を継続的に行ってまいります。

このたびは、大変なご不便をおかけいたしまして、誠に申し訳ございません。重ねて深くお詫びするとともに、サービス改善に向けて努めてまいります所存です。何卒ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

以上