

2024年3月11日

運輸安全 PRO ユーザー各位

東海電子株式会社
カスタマーサービス部

運輸安全 PRO 障害発生に関する調査のご報告

謹啓

平素は、弊社「運輸安全 PRO」のご利用を賜りまして、誠にありがとうございます。

この度は弊社のクラウドシステム運輸安全 PRO の不具合発生により、ご不便、ご迷惑をお掛けし、心よりお詫び申し上げます。

2月21日の定期メンテナンス後に発生した障害につきまして、調査結果をご報告させていただきます。

謹白

記

【障害内容】

- ① 点呼質問省略機能ご契約のお客様に限り、点呼完了時のボタンが操作できない
- ② ALC-WEB のアラートメールに複数のアドレスが設定されていると、一部のアドレスへメールが送信されない
- ③ e点呼 PRO 内で100件表示の件数を変更しても、表示件数が切り替わらない

【障害発生日時】

2024年2月21日 15:20 頃

【原因】

- ① 点呼質問省略機能ご契約のお客様に限り、点呼完了時のボタンが操作できない

運転者により点呼項目の入力機能を追加する際、増えた点呼フォーマットの情報に初期値を設定していなかったため、表示されていない質問項目に対して回答が不足していると判断され、点呼OK・NGボタンが押せないようになっていた。

- ② ALC-WEB から測定結果メールを送信する際に複数の送信先を設定していると、一部のアドレスへ送信できないことがある

複数のアドレスへメールを送信する場合、1件ずつ送ると時間がかかるため、複数のプログラムが併行して動く仕組みにより時間の短縮を図っている。

今回海外対応のため、データベースに格納した日本語や英語を取得する仕組みを追加したが、複数アドレスへのメール送信処理と整合性が取れるよう制御ができていなかったためエラーが発生した。

③e 点呼 PRO 内で 100 件表示の件数を変更しても、表示件数が切り替わらない

件数表示を切り替える(ページ分けをする)処理は、画面コントロールに備わっている機能を使用しているが、この処理に点呼結果のデータがうまくわたっていなかったため処理内部でシステムエラーが発生した。

【対応】

① 点呼質問省略機能ご契約のお客様に限り、点呼完了時のボタンが操作できない

質問項目を省略していたとしても、点呼完了時のボタンが操作できるよう修正。

② ALC-WEB から測定結果メールを送信する際に複数の送信先を設定していると、一部のアドレスへ送信できないことがある

あらかじめ日本語と英語の本文の文章を作成しておくよう仕組みを変更。

③e 点呼 PRO 内で 100 件表示の件数を変更しても、表示件数が切り替わらない

表示中の点呼結果を、件数表示切替処理にわたすように修正。

また、今回発生したすべての障害について、開発から検証のフローに問題があったことを確認した。

通常、既存製品の機能拡張開発・実装を行う場合、既存機能との整合性を広範囲に渡り確認すべきだが、今回の機能拡張による影響範囲の想定が網羅性に欠けており、障害発生につながってしまった。

今後は想定外の事象が発生しない、網羅的な開発を行えるよう開発プロセスの見直しを図る。特に検証については、不具合流出を防止するために大きな役割を果たすことから、検証内容や検証期間も含めた見直しを早急に進める。

尚、上記の障害につきましては、2月22日の臨時メンテナンスにて復旧しておりますこと改めてご報告させていただきます。

この度は多大なるご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。

今後はこのような事象が発生しないよう開発、検証環境を徹底的に見直し、再発防止に努めてまいります。

ご理解と、ご協力を賜ります様お願い申し上げます。

本件に関するお問い合わせ先
東海電子株式会社 立川事業所
運輸安全 PRO 専用フリーコール 0120-984-228
Mail:support-alc@tokai-denshi.co.jp