

## アルキラーPlus障害報告書

日頃より弊社サービスをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。  
本日午前8時頃から午前9時20分頃まで、アルキラーPlusのサーバー障害が発生しておりました。  
皆様に多大なるご迷惑をおかけしてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。  
以下、今回の障害に関するご報告となります。ご確認頂きますようお願い申し上げます。

### 記

#### 1. 障害発生期間

2022年10月13日(木)午前08時00分頃～午前09時20分頃 約1時間20分間

#### 2. 障害内容

以下の操作及び処理におけるサーバー通信が不安定な状態になりました。

- ・検知結果送信
- ・社員車両選択
- ・管理画面ログイン及び各種操作
- ・アラート通知の自動送信
- ・各種API連携(オプション機能)

#### 3. 障害範囲

アルキラーPlus(alkiller.com)をご利用中のお客様

※一部のお客様は除く

#### 4. 発生原因

サーバーのキャッシュメモリが正常に解放されず、キャッシュ量が肥大化。

割り当て可能なメモリを圧迫したため、接続用プロセスのメモリ確保に失敗し、プロセスの起動に失敗する事象が発生したことでその結果、サーバーへの接続が不安定な状態になっておりました。

## 5. 暫定対処

サーバーの再起動を行い、キャッシュ異常を解消し、割り当てメモリの解放を行いました

## 6. 恒久対策

### ・サーバーキャッシュ監視の強化

サーバーのキャッシュメモリ監視を強化し、異常を検知した際にキャッシュを自動開放する仕組みを新規構築の上、実装します。

### ・障害告知の自動化の実装

事実確認に時間がかかり、障害報告掲載に時間を要してしまったため、今後はサーバーに何らかの障害を検知した際に、ホームページ上に障害発生のお知らせを自動表示し、すぐにお客様が状況を確認できる画面仕様を2022年11月1日から開始できるようにいたします。

## 7. 障害経緯

午前07時55分頃

アラートで応答時間の低下を検知

午前08時00分頃

サーバーへの接続が不安定になる症状が発生

午前08時05分頃

調査を開始

午前08時40分頃

alkiller.comでキャッシュに異常を確認し、サーバーの再起動を実施

午前08時50分頃

キャッシュの異常が改善し、サーバーへの接続が安定しない問題が改善  
接続安定化によるアクセスが集中し、接続が繋がりにくい状態が継続

午前09時20分頃

アクセス集中状態が解消され、接続状態が完全に安定化したことを確認

午前11時00分頃

引き続き異常値等の発生によるサーバー影響がないか人的監視を続行したが、問題なし

午後02時00分頃

引き続き異常値等の発生によるサーバー影響がないか人的監視を続行したが、問題なし。

午後04時30分頃

約7時間、安定稼働の確認が取れたため、一時復旧から完全復旧へと判断。

ただし、本日13日中は安定稼働のサーバー監視を続行。

以上。