

お客様各位

2024年06月06日

株式会社Widsley

カスタマーサポート部

2024年06月06日に発生したシステム不具合に関するご報告

今般弊社サービス「Comdesk Lead」にて発生いたしましたシステム不具合により、貴社に多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。今回の事象について、下記の通り詳細と経緯、原因、今後の対応についてご報告させていただきます。

◆ 事象

2024年06月05～06日にかけて実施しました、Comdesk Lead 定期リリースにて、活動履歴を非表示にすることが可能になり、皆様より機能設定をいたしましたことでデータベースの負荷が上がり、システムネットワーク帯の挙動に影響し、画面表示遅延が発生した。

◆ 事象発覚経緯

2024年06月06日(木)

02:16頃 リリース作業完了

10:00頃 複数のお客様からご連絡をいただき事象発覚

及び、弊社にて原因調査開始

12:19頃 全てのお客様に影響がある旨、一次報告実施

12:45頃 暫定対応実施、及びテスト確認完了

◆ 原因

2024年06月05～06日にかけて実施した、Comdesk Lead 定期リリースの活動履歴を非表示にするにて、設定更新量が膨大に発生したことにより、マスターデータベースが更新され、画面表示用レプリカデータベースとの同期タイムラグが積み重なったことで、システムネットワーク全体に影響が発生し、処理、及び画面表示の遅延が発生してしまった。

◆ 暫定対処

定期リリースさせていただいた活動履歴非表示機能のみ、切り戻しをさせていただき、データベース更新への影響をなくしたことで、処理、及び画面表示遅延の対処を実施。

◆ 恒久対処

活動履歴非表示機能をリリースしてもデータベース負荷が向上しないよう改修を実施。

また、データベース監視措置の強化を合わせて実施。

この度は、上記不具合によりご迷惑をお掛けした事、誠にお詫び申し上げます。再発防止対策について最優先事項として対応させていただきます。

今後、同事象の発生を防ぐべく改善に努めさせていただきます。今後とも何卒宜しくお願ひいたします。

以上