

日付 2025/04/01

所属 Contoso

作成者 障害 太郎

障害報告書

この度は、〇〇〇システムでのプログラムリリース作業に起因するシステム障害により、ご利用者様にご不便をおかけすることとなり、申し訳ございませんでした。今回発生した事象について、原因を調査し、対策を講じましたので、以下の通りご報告申し上げます。

<概要>

〇〇〇システムでのプログラムリリース作業において、マスタデータの一部の値に設定ミスがあり、マスタデータを読み出して UI を描画する処理が正常に完了しない状況が生じた。

<発生日時>

2025/04/01 06:00（日本標準時）から 2025/04/01 10:00（日本標準時）

<影響範囲>

上記の期間に△△△アプリへアクセスした利用者 1,234 人について、申請ページにおいてエラーメッセージ「XXXXXX」が表示され、正常に機能を利用することができない状況が生じた（利用者数は、ページビューから推計）。

<経緯>

日時（日本標準時）	内容	備考
2025/4/1 05:00	〇〇〇システムでのプログラムリリース作業を開始した。	
2025/4/1 06:00	プログラムリリース作業を完了したため、メンテナンスモードを終了し、サービスを再開した。	
2025/4/1 06:10	申請機能でエラーが画面出力される事象を確認し、メンテナンスモードを再度開始した。	
2025/4/1 06:12	作業員から〇〇様へ一次報告を実施した。	
2025/4/1 07:00	原因が判明し、マスタデータの修正を開始した。	
2025/4/1 07:30	マスタデータの修正を完了し、動作確認を開始した。	
2025/4/1 08:30	動作確認を完了し、作業員から〇〇様へ完了報告を実施した。	
2025/4/1 08:50	〇〇様での動作確認を完了し、サービス再開の指示を受けた。	
2025/4/1 09:00	体制を解除した。	

※時制が明確でなくなるため、体言止めは使用しない

<原因>

直接的原因

間接的原因

<対応>

暫定対応

恒久対応