

お客さまへの故障情報提供の取り組みについて

2014年8月7日
NTTコミュニケーションズ(株)

はじめに

2014年3月6日(木) 午前7時34分頃発生しましたOCNメールのご利用ができなくなる故障(同日の午後7時32分に回復、午後9時25分遅延回復)につきまして、あらためましてご利用のお客さまに多大なご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

当社では、今回の故障を分析し、またその対策を実施することで、今後は同様な故障の発生を防ぎ、万が一発生の際にも迅速に対応するために、「3月6日に発生したOCNメール故障を踏まえての再発防止策について」を当社オフィシャルトップページに公表いたしました。

http://www.ntt.com/aboutus/information/info_20140718.html

当社では今後も引き続き故障対応状況についてお客さまへお知らせする方法を充実してまいりますとともに、こうした問題が再発しないように、お客さまにより安心・安全にサービスをご利用いただけるように努めてまいります。

今回の「多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方について」報告書に対比して、当社の取組について以下の通りご報告いたします。

3月6日に発生した重大事故の故障概要について

■ サービス影響：

故障①:OCNメールサービスにおけるブラウザ利用での送受信故障・メールソフトでの受信故障

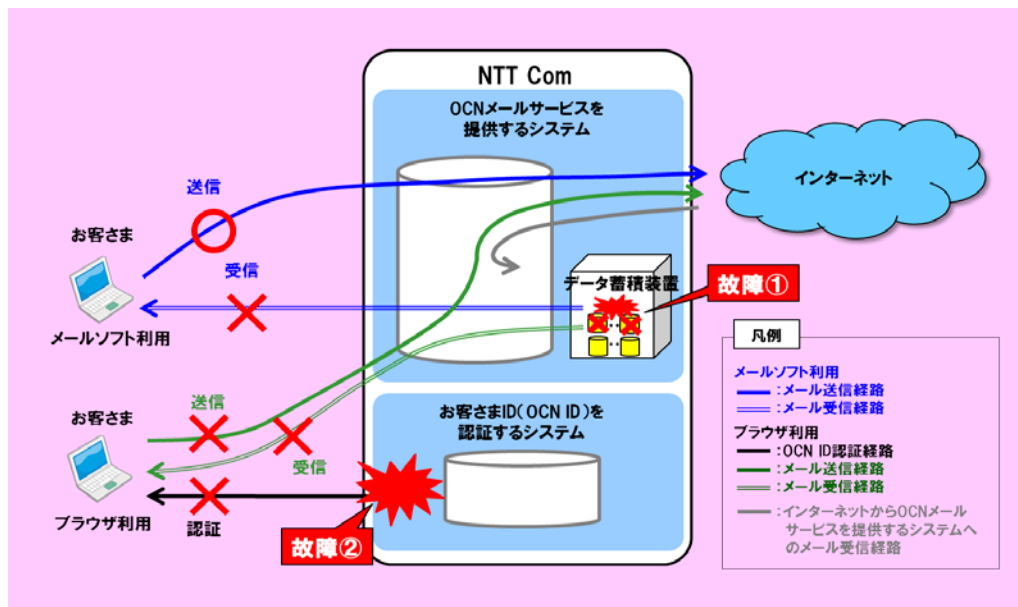
OCNメールサービスのデータ蓄積装置で同時に複数の故障が発生したため、全国的にOCNメールサービスがご利用できなくなりました。

故障②:お客さまID(OCN ID)を認証するシステム故障に伴うOCNメールサービス(ブラウザ利用)での送受信故障

故障①を契機として、ログイン時にOCN IDを認証するシステムへの同時かつ大量のアクセスが発生した際に、設計値の誤りにより故障時の大量アクセスを処理できず、全国的にOCNメールサービスがご利用できなくなりました。

■ 発生・回復時間：

3月6日(木) 午前7時34分頃OCNメール故障発生 (同日の19時32分に回復、21時25分遅延回復)



■本故障に対して当社が実施した再発防止策

[1]ハード面での防止策

OCNメールサービスのデータ蓄積装置に同時に複数の故障が発生した場合でもサービスが継続してご利用いただけるよう、装置の構成を見直し冗長性を高め信頼性の向上を図ります。（実施中）

[2]ソフト面での防止策

OCN IDを認証するシステムへの同時かつ大量なアクセスにも耐えうるよう、設計値を見直すとともに、今後同様の事象が発生しないように取り組みます。（実施済）

[3]体制面での防止策

早期回復手順を確立した上で、故障発生に備えた要員・予備機配置等運用体制を見直しました。（実施済）

[4]お客さまへの迅速かつ適切な情報提供への対策

【本日のプレゼンにてご報告いたします】

[5]再発防止にむけた全社プロジェクトによるサービス総点検の実施

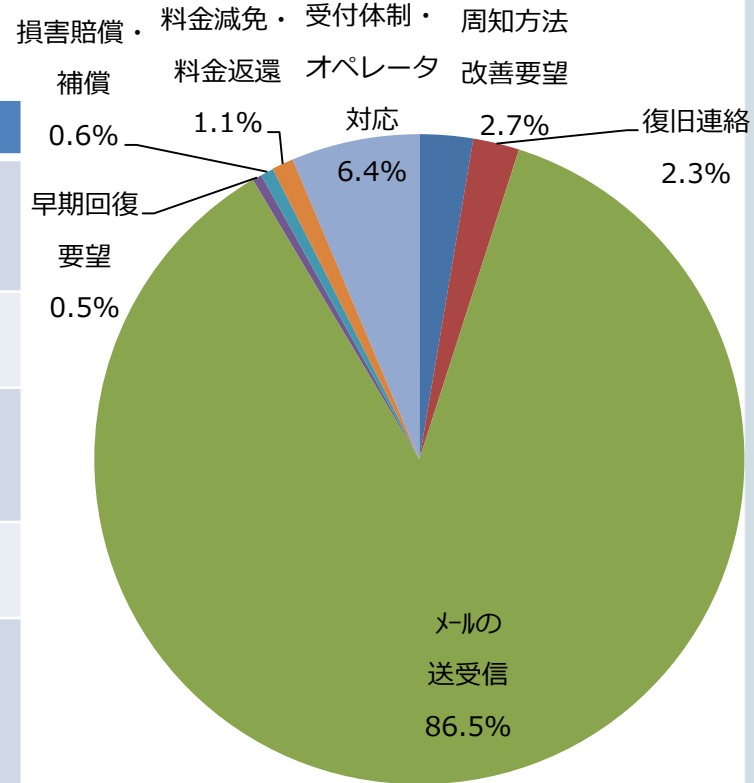
- ① 開発、設計、構築、保守にいたるまでのプロセスを総点検し、サービスの信頼性について改めて確認し、改善します。
- ② お客さまに安心安全にサービスをご利用いただくために、サービス提供にかかわる社内プロセス/ルールを改善します。
- ③ 故障発生時等に、お客さまへ迅速かつ適切に情報発信するためのプロセスを改善します。

お客さまの声の苦情分析

■ お問い合わせ件数 15,200件

■ 主なお問い合わせ内容

苦情分類	項目	お問い合わせ内容
苦情分類(1) 情報提供への声	周知方法の改善要望	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページで周知はしないのか ・ 回復状況が分からない
	復旧連絡の要望	<ul style="list-style-type: none"> ・ 復旧したら個別に連絡しろ
苦情分類(2) サービス提供への声	メールの送受信が出来ないことへの不満	<ul style="list-style-type: none"> ・ メールを送受信ができない ・ メールが使えないので自分でPWを変更したらPWが分からなくなった
	早期の回復要望	<ul style="list-style-type: none"> ・ 復旧の見込みは何時だ ・ 仕事にならない早く復旧させろ
	損害賠償・補償への対応要望	<ul style="list-style-type: none"> ・ メールが来ないと仕事ができない、人を待機させているがどうしてくれる ・ 損害賠償を請求したい。賠償はするのか ・ このトラブルについて補償しろ
	料金減免・料金返還要望	<ul style="list-style-type: none"> ・ 料金を返せ ・ 使えなかった分の料金は返してくれるのか ・ 料金を払いたくない
苦情分類(3) 受付体制・オペレータ対応への声	受付体制 オペレータ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話が繋がらない ・ かけなおしを依頼された ・ 「混んでいるから」と切られた (ガイダンスによる自動切断)

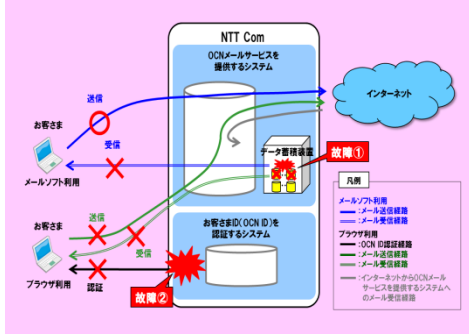


※お客さまに複数要望を承った場合、重複して集計し、お客さまからのお問い合わせ内容毎の割合を抽出

お客さまの苦情分析から見直した情報発信フロー等について

お客さまへの故障情報の発信

★故障発生★



即時情報
掲載システム
(苦情分類(1))

公式サイト



故障発生通知メール
最大3通配信
(苦情分類(1))

お客さまに故障に気づいていただく仕組み

お客さまが故障情報確認ツールでご確認
(苦情分類(1)(2))

故障中のPW変更を
HP上で規制
(苦情分類(1)(2))

コールセンタ連携で情報提供する仕組み

電話が繋がりにくい場合
の受付体制・時間の拡大
(苦情分類(3))



電話が繋がるまでの
ガイダンスの活用
(苦情分類(1)(3))

電話が繋がらないと
何も分らない?

- ・現在故障中で繋がりにくいことのご案内
- ・HP等別媒体での故障情報掲載のご案内
- ・誤解を招かない言葉使いのご案内

お客さまへの故障状況の情報提供時期について

【第4章 事故発生時の対応の在り方】

2.利用者への情報提供等

(1) 情報の提供時期

- ◆利用者への情報提供時期については、過去の重大事故（2010～2012年度）では、事故発生後2時間を超える場合が半数近く（46%）を占めており、必ずしも速やかな情報提供が行われていない状況（P.39）
- ◆事故情報のホームページ掲載に限っては、広報部門ではなく設備の運用部門ができるように社内調整することで、故障認知後30分程度を事故情報掲載の目安としている事業者が多くなっている状況（P.40）
- ◆サービス復旧後の情報提供（復旧報）についても、復旧後2時間を超える割合が半数近く（P.40）

【本故障時の当社の対応】

3月6日(木) 午前7時34分頃OCNメール故障発生(同日の19時32分に回復、21時25分遅延回復)

■ 故障情報のオフィシャルHP掲載

3月6日 10:00(初報)

3月6日 20:15(回復報)

■ 故障情報のOCN HP及びサポートサイト掲載

3月6日 08:00(サポートサイトへ初報)

3月6日 10:00(OCN HPへ初報)

3月6日 20:07(OCN HP及びサポートサイト回復報)

3月6日 21:29(OCN HP及びサポートサイト遅延回復報)

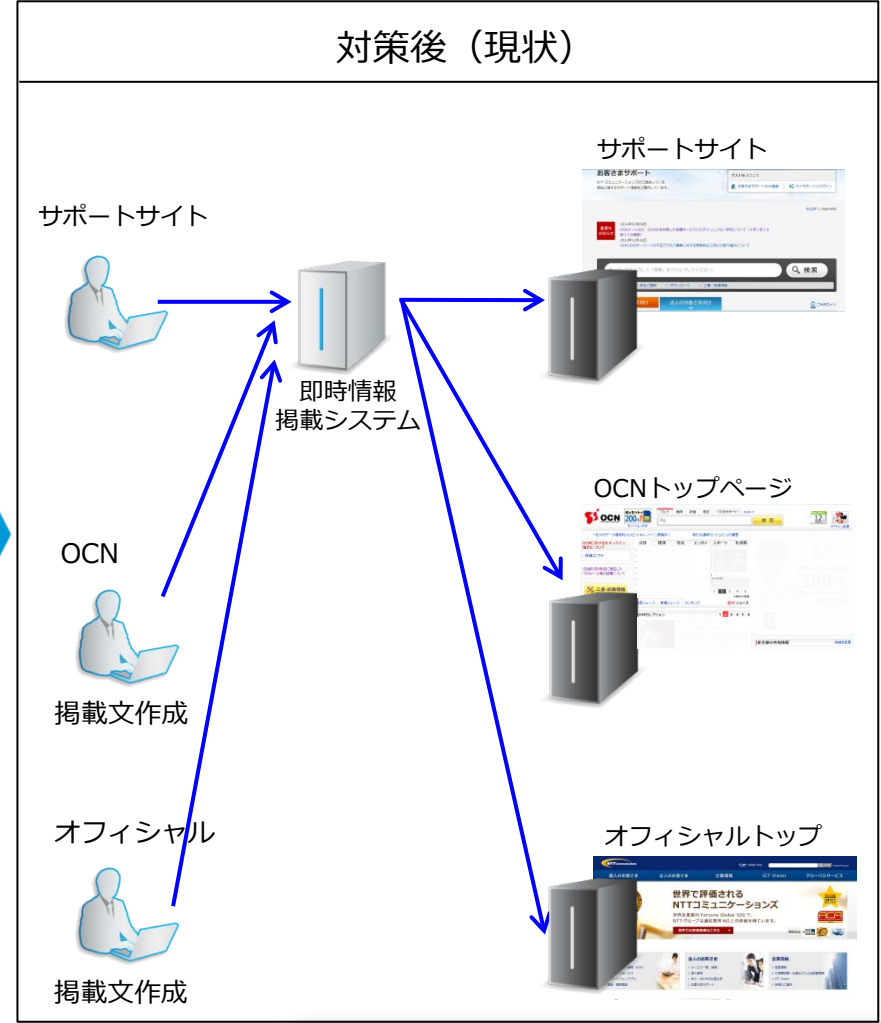
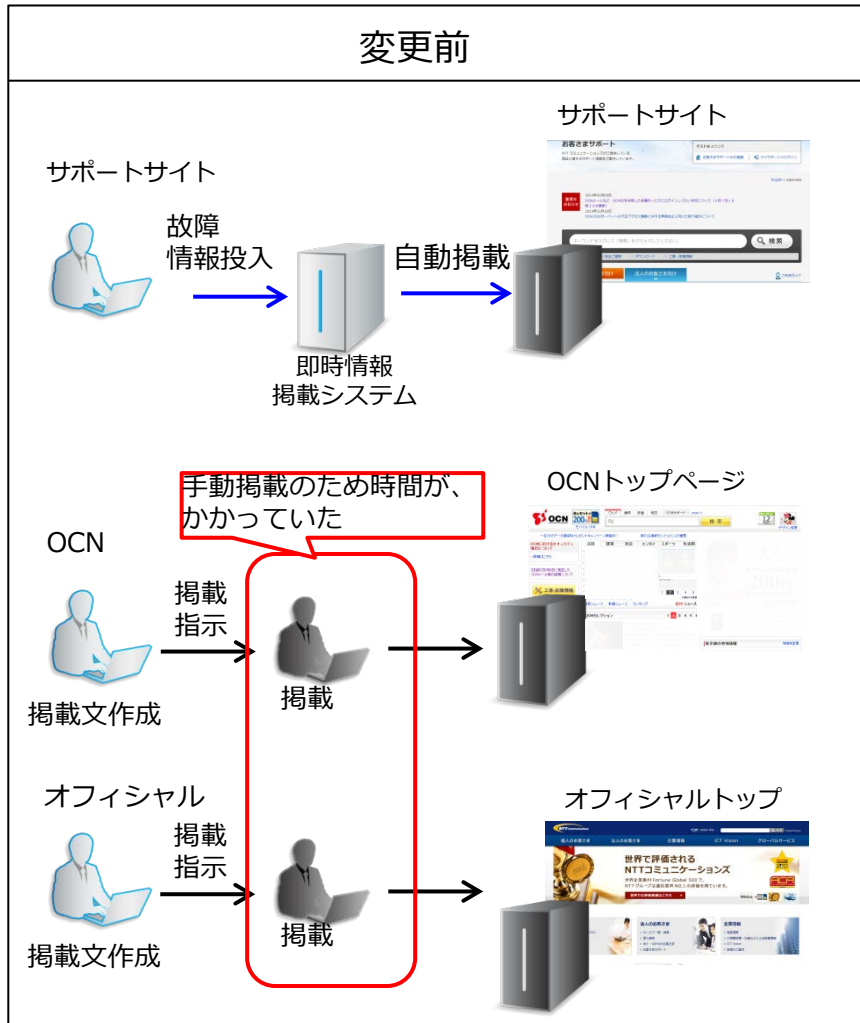
■ 報道発表

3月6日 14:00(初報)

3月6日 20:15(終報)

故障情報のオフィシャルHP等での情報掲載の迅速化

サポートサイトで利用している即時情報掲載システムを利用し、故障情報を「重大事故」等と認知してから30分以内でのオフィシャルトップページ、OCNトップページにも故障情報掲載を目標。



- サポートサイトはすべての故障情報を掲載する。
- オフィシャルサイト、OCNトップページは故障の影響度を鑑み掲載。

故障状況の分かりやすい掲載

重大事故等発生時は、オフィシャルトップページやOCNトップページの目立つ位置に分かりやすく掲載するとともに、対応ステータスやアップデート掲載時間を明記。

◆オフィシャルトップページ

NTT Communications Global Site 検索 Powered by goo

個人のお客さま 法人のお客さま 企業情報 ICT Vision グローバルサービス

世界で評価される
NTTコミュニケーションズ

世界企業番付 Fortune Global 500 で、
NTTグループは通信業界 NO.1 の評価を得ています。

世界での評価実績はこちら

050 plus OCN モバイル ONE

重要なお知らせ

【回復】 [3月6日 19:32] OCNIDを利用した各種サービスにログインしづらい状況について(3/6) [詳細](#)

個人のお客さま インターネット接続 (OCN)
法人のお客さま サービス一覧・検索
企業情報 経営情報

◆OCNトップページ

OCN 一生分プレゼント

ウェブ 画像 辞書 地図 OCNサポート more >> 検索

Mar. 2014 06 THU

重要なお知らせ

【回復】 [3月6日 19:32] OCNIDを利用した各種サービスにログインしづらい状況について(3/6) [詳細](#)

OCNにおけるセキュリティ強化について
・詳細はこちら

工事・故障情報
設定サポート
マイページ (お手続き)

注目 経済 社会 エンタメ スポーツ 生活術

(共同通信)

1 2 3 4 5

20時22分更新

9 goo ニュース

一覧 ランキング 育児・教育

Global ICT Partner
Innovative. Reliable. Seamless.

(参考) オフィシャルトップ・OCNトップページからのリンク先掲載内容

2014-R020

2014年3月6日

2014-R022

2014年3月6日

OCNメールの設備の故障について(初報)

平素はNTTコミュニケーションズのご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。
2014年3月6日(木) 午前7時34分頃、OCNメールの利用ができなくなる事象が発生いたしました。現在順次復旧中ですが、ご利用のお客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

1.故障発生日時

2014年3月6日(木) 午前7時34分 頃

2.発生事象

OCNメールを利用したメールの送受信不可

3.故障原因

OCNメールで利用する設備の故障


4.その他

OCN関連の各種WEBサービスへのログインがしにくい状況となっております。

本件に関するお問い合わせ先

お客さまからの
お問い合わせ

OCNご利用のお客さま

 **0120-047-860(通常受付時間 10:00-19:00)**

※3月6日は21:00まで、7日は9:00-21:00まで受付いたします。

報道機関からの
お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

経営企画部広報室

[▶ フォームからお問い合わせ](#)

OCNメールの設備の故障について(終報 午後8:15)

平素はNTTコミュニケーションズのご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。
2014年3月6日(木) 午前7時34分頃、OCNメールの利用ができなくなる事象が発生いたしましたが、本日午後7時32分に回復しました。ご利用のお客さまには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。

1.故障日時

OCNメール (Webメール以外) :

2014年3月6日(木) 午前7時34分 ~午後3時45分

OCNメール (Webメール) :

2014年3月6日(木) 午前7時34分 ~午後7時32分

2.発生事象

OCNメールを利用したメールの送受信不可

3.故障原因

OCNメールで利用する設備の故障

4.その他

各種WEBサービスへログインがしにくい状況についても回復済みです。


なお、本状況についての詳細情報は以下に掲載しています。

<http://support.ntt.com/maintenance/service/5>

本件に関するお問い合わせ先

お客さまからの
お問い合わせ

OCNご利用のお客さま

 **0120-047-860(通常受付時間 10:00-19:00)**

※3月6日は21:00まで、7日は9:00-21:00まで受付いたします。

報道機関からの
お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

経営企画部広報室

[▶ フォームからお問い合わせ](#)

(参考) お客さまサポートの掲載内容

▼ 2014年03月06日掲載 OCNメール 故障回復のお知らせ 閉じる

情報種別	故障情報
ステータス	復旧済み
発生日時	2014年03月06日07時34分頃
復旧日時	2014年03月06日14時22分
対象設備	OCNメール設備051 OCNメール設備052 OCNメール設備061 OCNメール設備062 OCNメール設備071 OCNメール設備072 OCNメール設備081 OCNメール設備082 OCNメール設備091 OCNメール設備092 OCNメール設備101 OCNメール設備102 OCNメール設備111 OCNメール設備112 OCNメール設備121 OCNメール設備122 OCNメール設備131 OCNメール設備132 OCNメール設備141 OCNメール設備142
影響のある機能/ サービス名	OCN メール
故障内容	現在、一部のお客さまにおきましてOCNメールサービスをご利用頂けない状態が発生していましたが、現在復旧しております。 メール配送につきましては、順次配送されておりますので、いましばらくお待ち頂ければと思います。 該当サービスをご利用のお客さまに対し、大変ご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

▼ 2014年03月06日掲載 OCNメール 故障回復のお知らせ 閉じる

情報種別	故障情報
ステータス	復旧済み
発生日時	2014年03月06日14時46分頃
復旧日時	2014年03月06日15時45分
対象設備	OCNメール設備121 OCNメール設備122
故障内容	一部のお客さまにおきましてOCNメールサービスをご利用頂けない状態が発生していましたが、現在回復しております。 該当サービスをご利用のお客さまに対し、大変ご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

▼ 2014年03月06日掲載 OCNメール 故障回復のお知らせ 閉じる

情報種別	故障情報
ステータス	復旧済み
発生日時	2014年03月06日14時33分頃
復旧日時	2014年03月06日21時25分
故障内容	OCNメールサービスをご利用のお客さまにおきまして、メールの配送に遅延が発生していましたが、現在回復しております。 該当サービスをご利用のお客さまに対し、大変ご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

▼ 2014年03月06日掲載 OCNメール 故障回復のお知らせ 閉じる

情報種別	故障情報
ステータス	復旧済み
発生日時	2014年03月06日16時05分頃
復旧日時	2014年03月06日19時32分
故障内容	OCNIDを利用したOCNメールサービス（Webメール）へのログインがしづらい状態が発生していましたが、現在回復しております。 該当サービスをご利用のお客さまに対し、大変ご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。



お客さまへの故障状況の情報提供内容について

【第4章 事故発生時の対応の在り方】

2.利用者への情報提供等

◆サービスが利用不可又は利用困難な事象が生じた場合、それが自らの端末起因か事業者のネットワーク起因か分からず、適切な対応ができない場合があるため、ネットワーク障害に起因してサービスに支障が生じている場合に、速やかにその事実や影響範囲等の情報提供が行われないと、サービス障害に情報不足が重なる二重の支障によって、利用者利便が著しく損なわれる(P.39)

(3) 情報提供の内容時期

◆復旧報においては、復旧と発表された後も、サービスを利用できない状況が継続する場合もあるため、利用者目線に立って、システムの復旧状況だけでなく、消費者の使用実態に応じた情報提供に留意(P.41)



【本故障時の当社の対応】

■故障中、メールにログインするための認証エラーが発生したことで「パスワードが間違っている」とお客さまを勘違いさせてしまい、本来必要でないパスワード変更手続きをとらせてしまった。

OCNメール工事故障情報確認ツールの活用

お客さまご自身のOCNメールが現在故障中か工事中かどうか確認が出来るツールを提供し、故障発生時にお客さまからのお問い合わせを削減。また、故障中にメールへの不要なログインを防止することで、サーバへの負荷減少を実現。

※「工事故障情報確認ツール」はOCNへログインすることで利用可能となります

The image shows a screenshot of the OCN mail service status check tool. On the left, a sidebar contains navigation items: '工事・故障情報' (Work/Status Information), '設定サポート' (Setting Support), and 'マイページ (お手続き)' (My Page). Below these is a user profile section with 'さん' (Mr./Ms.), 'ログイン設定' (Login Settings), and 'ログアウト' (Logout). The 'OCNメール' (OCN Mail) section is highlighted with a red box and an information icon. A red arrow points from this icon to a modal window titled 'OCNメール設備の状態' (OCN Mail Equipment Status). This modal window contains the text: 'お客さまのOCNメール設備の状態は以下のボタンから確認できます' (You can check the status of your OCN mail equipment from the buttons below), a '確認する' (Check) button, and two links: 'OCNメール設備の状態とは?' (What is the status of OCN mail equipment?) and '工事故障情報の詳細' (Details of work and status information). A flowchart in the center shows a diamond-shaped decision box labeled '故障・工事故障の有無' (Presence of failure/work status). A red circle highlights the right side of the diamond. An arrow points from the right side to a modal window showing '正常' (Normal) status. Another arrow points from the bottom of the diamond to a modal window showing '故障中' (In failure) status. A red 'X' is placed over the bottom arrow. A text box next to the 'X' says: 'お客さまご利用のOCNメールサーバが故障や工事中の場合' (In the case of a failure or work on the OCN mail server you are using). A blue callout box points to the '故障中' modal window with the text: '※お客さまご利用のOCNメールが工事中の場合は「工事中」と表示します。' (※If your OCN mail is under work, it will be displayed as 'In work'). The background of the screenshot shows a weather forecast for '地域情報' (Regional Information) and '東京地方の天気' (Weather in the Tokyo area), with a temperature of 22°C/-°C and a 0% chance of rain.

故障中のお客さまへのパスワード変更規制の実施とお知らせ

故障発生時に、故障対象のお客さまが（ご自身のパスワード誤りが起因と誤解されて）OCNマイページを利用してパスワード変更を実施しようとした場合、故障中であることを明示しパスワード変更を規制。

変更前

マイページからのメールパスワード変更

メールアドレス、メールパスワードの変更

メールアドレス、メールパスワードの変更を行います。
「メールアドレス変更」もしくは「メールパスワード変更」をクリックしてください。

お手続き中の契約情報 OCN 光 with フレック ファミリー 東日本

ご利用状況

現在、1個のメールアドレスをご利用いただいております。

メールアドレス	メールオプションサービス		お申し込み
	メールウイルス チェックサービス	迷惑メールブロック サービス	
ricot.ocn.ne.jp	ご利用、ご利用 ありません	ご利用、ご利用 ありません	メールアドレス変更 メールパスワード変更

【正常時・故障時】
メールパスワード変更画面は、故障の影響を受けたお客さまにも表示する

料金・ご利用開始
お客さま情報の変更
ご契約サービスの変更
サービスの新規お申し込み
マイページで確認したいサービスの登録・変更

お申し込み内容

メールアドレスの変更

下のメールアドレスを入力欄に「変更後の」パスワードを入力してください。パスワードは確認のため入力してください。

メールアドレス

パスワード

パスワード再入力

対策後（現状）

マイページからのメールパスワード変更

メールアドレス、メールパスワードの変更

メールアドレス、メールパスワードの変更を行います。
「メールアドレス変更」もしくは「メールパスワード変更」をクリックしてください。

お手続き中の契約情報 OCN 光 with フレック ファミリー 東日本

ご利用状況

現在、1個のメールアドレスをご利用いただいております。

メールアドレス	メールオプションサービス		お申し込み
	メールウイルス チェックサービス	迷惑メールブロック サービス	
ricot.ocn.ne.jp	ご利用、ご利用 ありません	ご利用、ご利用 ありません	メールアドレス変更 メールパスワード変更

○ お客さまご利用の
OCNメールサーバ
が正常の場合

故障有無

✗ お客さまご利用の
OCNメールサーバが
故障している場合

メールパスワード変更
画面を表示する

料金・ご利用開始
お客さま情報の変更
ご契約サービスの変更
サービスの新規お申し込み
マイページで確認したいサービスの登録・変更

お申し込み内容

メールアドレスの変更

下のメールアドレスを入力欄に「変更後の」パスワードを入力してください。パスワードは確認のため入力してください。

メールアドレス

パスワード

パスワード再入力

ご確認ください

現在、メンテナンス中のためお申し込みを受け付けることができません。
(W_UCON007_001)

OCN会員サポートへ

お客さまへの故障状況の情報提供内容について

【第4章 事故発生時の対応の在り方】

2.利用者への情報提供等

◆利用者への情報提供に当たっては、できる限り速やかな情報提供が第一であることは言うまでもないが、この際、利用者も、高齢者や外国滞在者など様々であることを踏まえ、多様化する情報提供手段を有効活用しながら、消費者目線に立った分かりやすい情報を迅速かつ正確に提供する点に留意することが必要である。また、鉄道等の他の先進事例を参考にすることも有効である。(P.39)

(2)情報提供手段の多様化

◆各社ともに自社のホームページが中心であるが、テレビ・ラジオ・新聞等による報道のほか、最近、ICTを活用した情報提供手段の多様化が進展する中で、ツイッターやSNS、電子メール、携帯電話の緊急速報メールなども、事故情報の提供手段としてその活用が期待(P.40)

(3)情報提供の内容

◆事故発生時に利用者が求める情報としては、影響サービス・影響地域や復旧見込み時刻のニーズが高く、事故収束時には、復旧時刻に次いで、障害原因がニーズとして高い(P.41)

【第6章 事故報告後のフォローアップの在り方】

2.利用者への情報提供等

(1)情報の提供時期

◆事故発生時の情報提供だけでなく、事故収束後における事故の内容・原因や再発防止策等の公表が不十分(P.57)

【本故障時の当社の対応】

■お客さまそれぞれのニーズに応じた情報提供を充実し、かつお客さまの声に適切かつ迅速な対応を行っていくとともに、お客さまの声の分析への対策に加え、故障①、のサービス提供にかかる原因、対策をわかりやすくホームページへ掲載する。

【当社検討内容】

■今回の情報提供はHPの掲載、登録いただいたお客さまへのメール配信により実施したが、今後はその他手段による情報提供や内容も検討中。

OCNメール工事故障情報メール配信ツールの活用

故等発生時等に、事前にお客さまサポートサイトにメールアドレス（3つまで）をご登録いただいたお客さまに故障情報をメールで配信してお知らせするサービスを提供。

NTT Communications お客さまサポート

個人のお客さま 法人のお客さま 企業情報 Global Site

お客さまサポートトップ 商品別サポートを探す 内容からサポートを探す マイサポート

HOME > マイサポート > 便利な使い方 - 工事・故障情報の確認方法のご案内

OCNメール設備情報を確認する 様ようこそ | ログアウト | マイメニュー

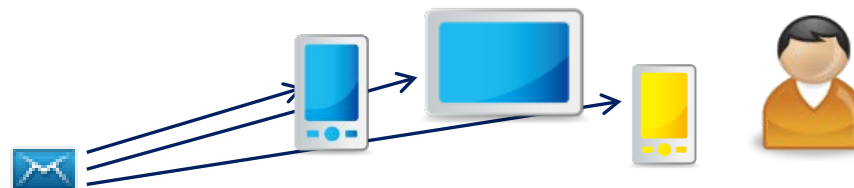
工事・故障情報

工事・故障情報 | 全商品一覧 | 工事・故障情報のご紹介 | **便利な使い方** | よくあるご質問

便利な使い方 - 工事・故障情報の確認方法のご案内

工事・故障情報の確認方法をいくつかご用意しております。
状況にあわせて、ご利用ください。

 ↓ RSS	 ↓ メール配信
 ↓ 携帯サイト	 ↓ マイ商品リスト



最大3通メール配信

事故収束後における事故の内容・原因や再発防止策等の公表について

◆オフィシャルトップページ (2014年7月18日掲載)



3月6日に発生したOCNメール故障を踏まえての再発防止策について

平素はNTTコミュニケーションズの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。2014年3月6日(木) 午前7時34分頃発生しましたOCNメールのご利用ができなくなる故障(同日の午後7時32分に回復)について、あらためましてご利用のお客さまに多大なご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

本件の故障原因につきましては、既にお客さまサポート(support.ntt.com)でもお知らせしておりますが、以下の通りです。

故障[1]:OCNメールサービスにおけるブラウザ利用での送受信故障・メールソフトでの受信故障
OCNメールサービスのデータ蓄積装置で同時に複数の故障が発生したため、全国的にOCNメールサービスがご利用できなくなりました。

故障[2]:お客さまID(OCN ID)を認証するシステム故障に伴うOCNメールサービス(ブラウザ利用)での送受信故障

故障[1]を契機として、ログイン時にOCN IDを認証するシステムへの同時かつ大量のアクセスが発生した際に、設計値の誤りにより故障時の大量アクセスを処理できず、全国的にOCNメールサービスがご利用できなくなりました。

また、本件故障発生時等のお客さまへの情報公開が遅れるなどの問題も発生いたしました。

今回の故障を分析し、本件故障についての以下のような対策を実施することで、今後は同様な故障の発生を防ぎ、また万が一発生の際にも迅速に対応いたします。また、故障対応状況についてお客さまへお知らせする方法を充実してまいりますとともに、こうした問題が再発しないように当社の他のサービスについても総点検を実施し、お客さまにより安心・安全にサービスをご利用いただけるように努めてまいります。

1.再発防止策

[1]ハード面での防止策
OCNメールサービスのデータ蓄積装置に同時に複数の故障が発生した場合でもサービスが継続してご利用いただけるよう、装置の構成を見直し冗長性を高め信頼性の向上を図ります。

[2]ソフト面での防止策
OCN IDを認証するシステムへの同時かつ大量なアクセスにも耐えうるよう、設計値を見直すとともに、今後同様の事象が発生しないように取り組みます。

[3]体制面での防止策
早期回復手順を確立した上で、故障発生に備えた要員・予備機配置等運用体制を見直しました。

[4]お客さまへの迅速かつ適切な情報提供への対策
NTTコミュニケーションズ公式サイト(www.ntt.com)、OCN トップページ(www.ocn.ne.jp)、お客さまサポート(support.ntt.com)への情報掲載をより迅速化するための新たなツールを整備しました。

■重大な故障発生時に、NTTコミュニケーションズ公式サイト、OCN トップページ、お客さまサポートの分かりやすい場所に、故障発生・回復などの状況、アップデート時間を今までよりわかりやすく適切に掲載するよう改善します。(以下赤枠部分)





■お客さまへの故障状況等が確認できるツールのご提供

- オフィシャルサイトトップページから、故障情報を掲載するサポートサイトへのリンク導線を見直し、よりお客さまに分かりやすいサイトデザインに改善しました。
- サポートサイトへ登録いただくことで各サービスの故障情報をお客さまへ自動でメール通知する機能をご提供しました。 http://www.ocn.ne.jp/info/announce/2014/04/03_1.html
- OCNトップページ(ログインが必要です)の「工事故障情報確認ツール」をご利用いただくことで、お客さまがご利用中のOCNメールが現在故障中か工事中かどうかの確認が出来る機能をご提供しました。 http://www.ocn.ne.jp/info/announce/2014/05/23_1.html



2.再発防止にむけた全社プロジェクトによるサービス総点検の実施

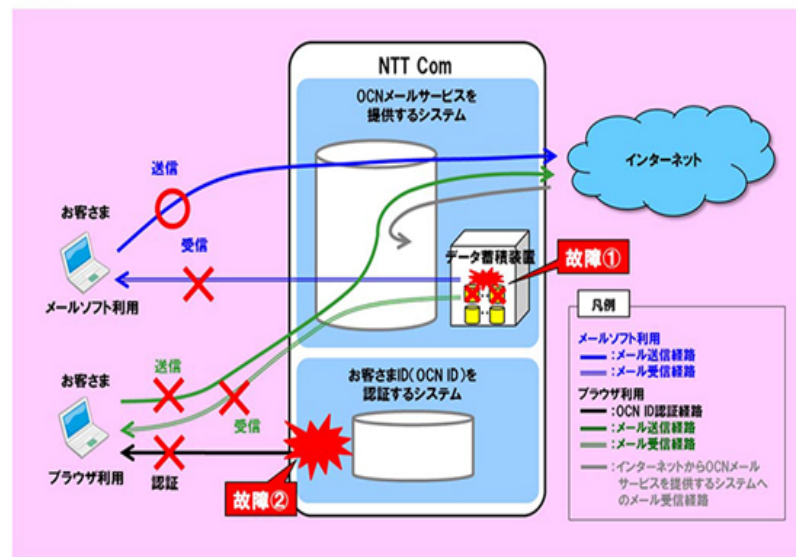
今回のようなハード面での同時複数故障やソフト面での設計値の誤り、体制面などでの再発防止に向けた対策として緊急プロジェクトを立ち上げ、以下の3つの取り組みを柱として、当社がご提供する社会的影響の大きいサービスの安全性・信頼性に関する総点検を2014年7月末までに実施いたします。

- [1] 開発、設計から構築、保守にいたるまでのプロセスを総点検し、サービスの信頼性について改めて確認し、さらに改善します。
- [2] お客さまに安心安全にサービスをご利用いただくために、サービス提供にかかわる社内プロセス/ルールをさらに改善します。
- [3] 故障発生時等に、お客さまへ迅速かつ適切に情報発信するためのプロセスをさらに改善します。

関連リンク

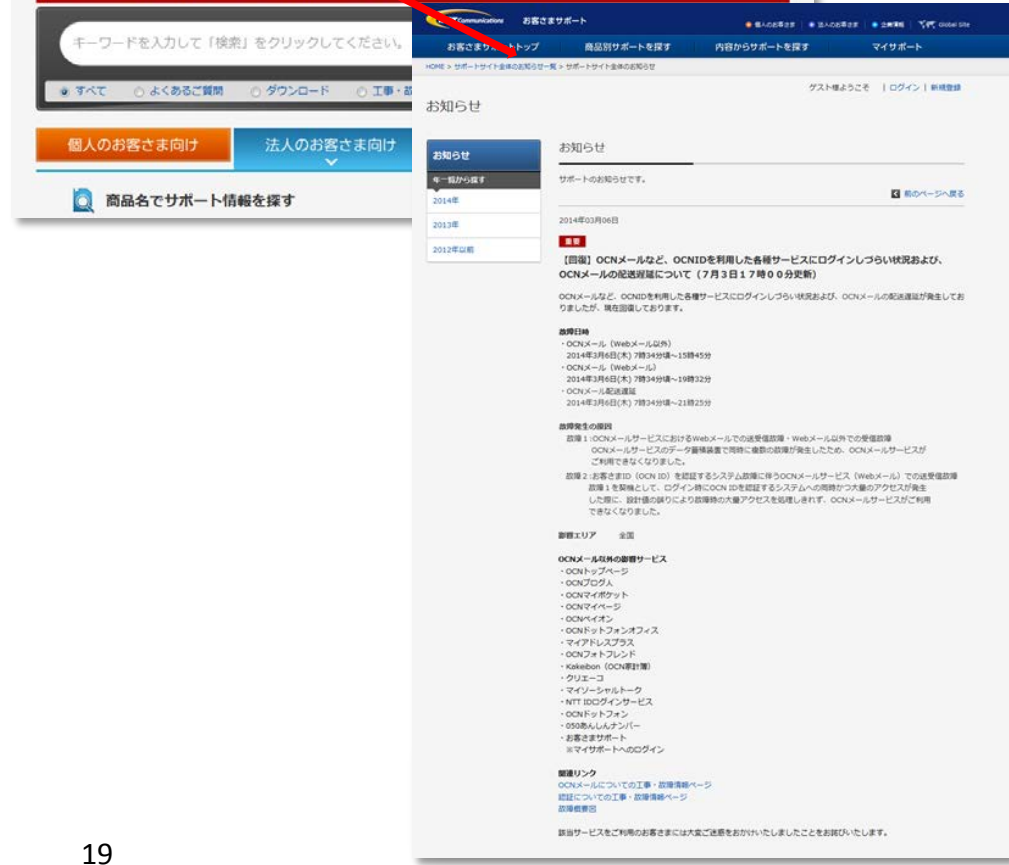
- ▶ お客さまサポート（重要なお知らせ）
- ▶ OCNメールについての工事・故障情報ページ

<故障概要図>



【本件お問い合わせ先】
NTTコミュニケーションズ
☎ 0120-047-229
<AM10:00~PM7:00>
(土日祝日含む)

お客さまから分かりやすいお客さまサポートサイトの導線実施について



お知らせ

サポートのお知らせです。

[◀ 前のページへ戻る](#)

2014年03月06日

重要

【回復】OCNメールなど、OCNIDを利用した各種サービスにログインしづらい状況および、OCNメールの配送遅延について（7月3日17時00分更新）

OCNメールなど、OCNIDを利用した各種サービスにログインしづらい状況および、OCNメールの配送遅延が発生しておりますが、現在回復しております。

故障日時

- ・OCNメール（Webメール以外）
2014年3月6日(木) 7時34分頃～15時45分
- ・OCNメール（Webメール）
2014年3月6日(木) 7時34分頃～19時32分
- ・OCNメール配送遅延
2014年3月6日(木) 7時34分頃～21時25分

故障発生の原因

- 故障1:OCNメールサービスにおけるWebメールでの送受信故障・Webメール以外での受信故障
OCNメールサービスのデータ蓄積装置で同時に複数の故障が発生したため、OCNメールサービスがご利用できなくなりました。
- 故障2:お客さまID（OCN ID）を認証するシステム故障に伴うOCNメールサービス（Webメール）での送受信故障
故障1を契機として、ログイン時にOCN IDを認証するシステムへの同時かつ大量のアクセスが発生した際に、設計値の誤りにより故障時の大量アクセスを処理しきれず、OCNメールサービスがご利用できなくなりました。

影響エリア 全国

OCNメール以外の影響サービス

- ・OCNトップページ
- ・OCNブログ人
- ・OCNマイポケット
- ・OCNマイページ
- ・OCNペイオン
- ・OCNドットフォンオフィス
- ・マイアドレスプラス
- ・OCNフォトフレンド
- ・Kakeibon（OCN家計簿）
- ・クリエーコ
- ・マイソーシャルトーク
- ・NTT IDログインサービス
- ・OCNドットフォン
- ・050あんしんナンバー
- ・お客さまサポート
※マイサポートへのログイン

関連リンク

[OCNメールについての工事・故障情報ページ](#)
[認証についての工事・故障情報ページ](#)
[故障概要図](#)

該当サービスをご利用のお客さまには大変ご迷惑をおかけいたしましたことをお詫びいたします。