

電気通信事故の発生を踏まえた 緊急点検の結果について

2021年12月27日

Tomorrow, Together

KDDI

点検内容	点検結果
1. 加入者/位置情報サーバーの切替工事における新旧設備の仕様差分、および不具合発生時のサービス影響に関する事前評価について	<p>社内のガイドラインに基づき、開発・検証・商用リリースの各段階で機能安全に基づく事前評価を実施しています。</p> <p>(1) 新旧設備の仕様差分の確認</p> <ul style="list-style-type: none">要件定義・基本設計のプロセスにおける新旧設備の仕様差分／連携システムのIF仕様差分の確認、および検証プロセスによる仕様動作の確認 <p>(2) 不具合発生時のサービス影響の防止・最小化</p> <ul style="list-style-type: none">商用設備に準じた検証設備での切り戻しを含めた作業リハーサルの実施、不具合発生を考慮した段階的な商用リリースの実施 <p>(3) 切り戻し方法の明確化</p> <ul style="list-style-type: none">最短時間での切り戻し手順の検証、切り戻し判断基準・時刻の明確化
2. 業務委託先等との間での作業手順確認等、社外関係者との連携について	<p>委託会社・ベンダを含む作業関係者間で確認ルールが有り、作業開始前および休憩後等の作業再開時に認識合わせを行います。</p> <ul style="list-style-type: none">作業体制（役割分担）の確認（ダブルチェックの徹底）作業目的およびリスク（対策含む）の確認切り戻し判断基準の確認作業手順書の内容および版数の確認など

点検内容	点検結果
3. IoTサービスとそれ以外のサービスで、通信の輻輳や事故の発生時に相互に与える影響を最小限とする措置について	影響を最小限とするため、網全体の輻輳制御機能に加え、IoTサービスの種別毎に個別に規制する機能を導入しています。
4. 障害が一部回復した時の利用者の体感と齟齬の無い周知、およびホームページ更新の頻度について	<p>お客様の体感と周知の内容に齟齬が出ないように、以下の取組みを行っています。</p> <p>(1) サービス提供状態の確認</p> <ul style="list-style-type: none">・実際の携帯端末を用いた接続試験・障害発生前と障害復旧後のトラフィック量の比較 <p>(2) お客様からの反響の確認</p> <ul style="list-style-type: none">・入電状況確認システムにてお客様からのお問い合わせ状況をリアルタイムに確認・SNS等の情報を収集確認するシステムを導入 <p>(3) ホームページ掲載内容の精査</p> <ul style="list-style-type: none">・運用部門と、お客様対応部門、営業部門、広報部門等との間で掲載内容を協議 <p>ホームページ更新の頻度については、障害発生後、状況変化の無い場合も定期的に更新し、最新情報をご確認いただける運用としています。</p>

Tomorrow, Together

KDDI