

会員各位

2018年3月7日
株式会社 PR TIMES
取締役 経営企画本部長 三島映拓

メール配信障害に関するお詫びと経緯報告

謹啓 貴社ますます御清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。

この度、ご入稿いただいたプレスリリースの配信におきまして、特定のメールソフトに対する配信遅延／失敗が発生いたしました。本件に関して関係各所の皆様へ多大なるご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。また、この度は、事象発見とご報告が遅くなりましたことを重ねてお詫び申し上げます。

つきましては下記の通り経緯と詳細を御報告申し上げますとともに、今後も変わらぬ御贖目を賜りますよう、何卒よろしく願い申し上げます。

謹白

記

1. 内容

弊社運営のプレスリリース配信サービス「PR TIMES」において下記発生日時の4日間に送信された全プレスリリース配信メール 768 万 2607 通のうち、2.5%にあたる 19 万 2080 通でメール配信障害（配信遅延／失敗）が発生いたしました。

（発生日時）

2018年2月26日（月） ～ 3月1日（木）

（内容）

Office365（Outlook）ご利用者様への弊社からの送信メールに配信遅延／失敗が発生いたしました

2. 経緯

≫2018年2月26日（月）～

該当プレスリリースをご配信いただく

（この時点でメールの配信遅延／失敗が発生するも検知できず）

≫2018年2月28日（水）

13:00頃 お客様からのお問合せ対応中にシステム担当者にてメール滞留の異常を検知、調査開始

15:30 Office365（Outlook）の影響による可能性が高いと判断しマイクロソフト社へ調査依頼

≫2018年3月1日（木）

終日 マイクロソフト社と継続的な調査対応を実施

Office365（Outlook）へのメール送信配信遅延／失敗の解消

»2018年3月2日(金)

11:27 マイクロソフト社より対応結果のメールを受信し3月1日時点で復旧したことを確認
午後 当社内にて本障害のメールの影響範囲の調査開始、影響範囲を特定

»2018年3月5日(月)

終日 再送の対象プレスリリースが多いため一斉にメール配信処理をする再送プログラムを開発

»2018年3月6日(火)

午前 再送プログラムのテスト

12:00 影響のあったメールと、対象プレスリリースのデータの紐づけを完了

14:30 対象プレスリリースの再送手続きを開始

»2018年3月7日(水)

11:32 配信障害対象プレスリリースの再送手続きを完了

3. 本件の原因

Office365 (Outlook) 側のメールサーバでの受信制限が発生したためメール配信遅延/失敗が発生いたしました。メール配信状況のログを自動集計し、レポートする仕組みを実装していましたが、メール不達の異常を自動でモニタリングする仕組みがなく、お客様からの問い合わせをうけた後に詳細な調査開始となりました。また、プレスリリースデータとメールデータを紐づけるプログラムの開発の必要があり、ご報告までに時間を要すこととなりました。

4. 今後の対応

- ① Office365 (Outlook) を含むメールサーバへの不達の異常を自動でモニタリングする仕組みを構築し、異常をオンタイムで把握
 - ② 異常を把握したタイミングで対象プレスリリースの調査を開始し、お客様へのご報告を行う
- 以上2点を今後徹底してまいります。

今回と同様、今後もメールサーバへの不達の異常を検知した際は、送信先のメールサーバ事業者と迅速にコンタクトをとることで、お客様のプレスリリースが正しく配信されるよう努めてまいります。

本来配信されているべき大切な情報が未配信となってしまう、さらにその発見が遅れたことは、リリース配信代行として大切な情報をお預かりさせていただいている当社において、あってはならない事態であると深く認識しております。この度は、弊社の不備によって多大なるご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。重ねて深くお詫び申し上げます。

二度と同じ不備を繰り返すことの無いよう、上記対策をとるとともに、関連する領域でも万全を尽くし、細心の注意を払ってまいります。

どうか今後ともお付き合いいただけますよう、何卒よろしくごお願い申し上げます。

以上