

2022年9月23日

各位

株式会社 PR TIMES

カスタマーリレーションズ本部長 三浦 和樹

## PR TIMES 9月19日～21日に発生した一部機能の不具合に関するお詫びとご報告（詳報）

平素より PR TIMES をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

この度、2022年9月19日（月・祝）23:00～9月21日（水）19:30までの間に、一部のプレスリリース画像が正常に表示されない障害と、配信済みプレスリリースの編集登録に失敗する障害、9月19日～9月20日までのアクセス数が管理画面内分析データに遅延して反映される障害が発生いたしました。

会員企業様、会員メディア様、ユーザーの皆様ならびに関係各所の方々へ、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。前述の3つの障害は既に復旧対応を完了しており、現在は平常通り PR TIMES をご利用いただけます。

つきましては、下記の通り経緯と原因、対策についてご報告申し上げます。

### 記

#### 1. 内容

弊社が運営するプレスリリース配信サービス「PR TIMES」において、2022年9月19日（月・祝）23:00～9月21日（水）19:30までの間に、以下3つの障害が発生いたしました。

- 一部のプレスリリース画像が正常に表示されない障害（以下、画像表示障害）
- 配信済みプレスリリースの編集登録に失敗する障害（以下、編集登録障害）
- 9月19日～9月20日までのアクセス数が管理画面内分析データに反映されない障害（以下、アクセス数反映障害）

#### 2. 2022年9月19日（月・祝）に実施したメンテナンス

PR TIMES はこれまで、データセンターの物理サーバー上に構築された DB サーバー・ストレージと仮想サーバーの基盤の上に構築されたアプリケーションサーバーで構成されておりました。データ量増加に伴い、ストレージの移行などを行っておりましたが、DB サーバーのディスク使用量が増え、CPU 使用率が高まった結果、これまでのデータセンター上でこれ以上長い期間運用することが困難な状況になっておりました。そこで Amazon Web Services（以下 AWS）に切り替えることで、システムの安定運用を目指すことになりました。今回の主要な移行対象は DB サーバー・ストレージ・アプリケーションサーバー・ロードバランサーです。

#### 3. 画像表示障害の原因、対応と再発防止策

新旧ストレージへのファイル同期に利用していたソフトウェアの差分同期に問題があり、同期されないファイルが存在していました。メンテナンス実施前に全てを確認できておらず、一部のファイルが同期されていないことに事前に気付くことができませんでした。CDN によるキャッシュは一週間維持され、その期間は PR TIMES 上にファイルが作成されても検知されず、ファイルの同期が未完了のため一部の画像が表示されない状態になっておりました。

こちらについては以下の対応を行いました。別手法により新旧ストレージのファイルの同期を行いました。アクセスログから存在していない URL に関して CDN 上のキャッシュ削除を複数回実行しました。

画像表示障害について、ストレージ移行を今後さらに行う予定はありませんが、もし行う場合はツールの選定や同期が正しく行えているかの検証作業を慎重に行います。また、画像が存在しない時の CDN 上のキャッシュ（ネガティブキャッシュ）を短い期間に設定いたします。

#### 4. 編集登録障害の原因、対応と再発防止策

旧 DB サーバーでは会員企業様にすべての権限を有するスーパーユーザーとして操作できる環境をご提供していましたが、新 DB サーバーの仕様上、スーパーユーザーを複数作成することができなかつたため、新 DB サーバーにおいて会員企業様の権限が一部制限される環境となっていました。しかし、DB 上の一部の ID 採番システムはスーパーユーザーでないとアクセスできない状況になっていました。当該 ID 採番システムはごく限られた範囲で使われているシステムだったため、事前の確認では見つけることができず、また、アプリケーション上で適切なエラー通知が行われず、検知することができませんでした。これにより、配信済みプレスリリースの編集登録に失敗する状態となっております。

こちらについては以下の対応を行いました。当該 ID 採番システムの権限を変更し、スーパーユーザー以外でもアクセスできるようにしました。

再発防止策として、現在社内の QA チームで QA の自動化を進めており、プレスリリース編集機能を自動化のチェック項目に追加することで事前に検証を行えるようにします。また、エラー通知が行われるようにアプリケーションコードの変更・DB サーバーのエラーログ監視を行います。

#### 5. アクセス数反映障害の原因、対応と再発防止策

旧 DB サーバーでは深夜時間帯にバッチ処理で集計結果を DB にインポートを行っていましたが、その手法は新 DB サーバーでは利用できない手法でした。また、アプリケーション上で適切なエラー通知が行われず、検知することができませんでした。

こちらについては以下の対応を行いました。アプリケーションを変更し、かつ実行されなかった期間は手動でデータインポートを行いました。

アクセス数反映障害については、システム変更時に非互換の変更がないか確認を行うとともに、影響範囲の調査を行います。また、エラー通知が行われるようにアプリケーションコードの変更・DB サーバーのエラーログ監視を行います。

今後、大幅なシステム変更のためのメンテナンスを実施する際は、事前のテストと確認の徹底を行い早期にエラーを検知する仕組みの構築を行ってまいります。

この度は、皆様へ多大なるご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。改めて心よりお詫び申し上げます。

今後もどうか「PR TIMES」を引き続きご愛顧いただけますよう何卒よろしくお願ひ申し上げます。

PR TIMES : <https://prtimes.jp/>

以上