

会員企業各位

2023年3月22日
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

【復旧済み】PR TIMES Web クリップング

レポートダウンロード機能・過去記事検索機能の一時停止に関するお詫びとご報告

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

このたび、2023年3月22日（水）7時43分～10時40分の間、当社が運営する Web クリップングサービスにおいて、クリップ調査結果のレポート機能および過去記事検索機能が一時的に利用できない障害が発生いたしました。本障害につきましては2023年3月22日（水）11時45分に復旧対応が完了いたしました。

会員企業様へ多大なるご迷惑をお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。本件の経緯を下記の通りご報告申し上げます。

記

1. 内容

2023年3月22日（水）午前7時43分～10時40分にかけて、当社が運営する Web クリップングサービス*において、クリップ調査のレポート機能および過去記事検索機能が利用できない障害が発生いたしました。

*当社が運営する Web クリップングサービスとは、以下の2サービスを指します。

- ・PR TIMES Web クリップング（PR TIMES 管理画面内で利用できるサービス）
- ・Web クリップング（<https://webclipping.jp/login>にて利用できるサービス）

2. 経緯

2023年3月22日（水）

- 7:43 Web クリップングサービスの各機能で取得したデータを外部提供するサーバー（以下、API サーバーと呼称）のメモリ容量が不足し、その中で検索結果データベースへの中継機能が停止。レポート作成機能や過去記事検索機能が利用不可となる
- 10:00 会員企業様からの問い合わせ、監視ツールの通知により、不具合が発覚。復旧に向けて調査を開始
- 10:40 検索結果データベースへの接続を中継する機能の再起動を行い、復旧
- 11:15 再発防止施策として、API サーバーのメモリ容量を増設する緊急メンテナンスを開始
- 11:45 緊急メンテナンスを終了。復旧を含む全ての対応が完了

3. 原因

2023年3月22日（水）7:43にシステム内で高負荷の処理が発生し、その影響を受けて API サーバーのメモリ容量が不足しました。Web クリップングサービスの検索結果データベースへの中継機能が停止したため、クリップ調査結果のレポート機能や過去記事検索機能の検索結果が画面上で確認できなくなるという事象が発生いたしました。

4. 再発防止策と今後の対応

本障害の発端となった API サーバーにつきまして、緊急メンテナンスを実施し、メモリ容量の増設を行いました。また、API サーバーのメモリ容量について、異常値の通知設定を追加することで、問題が生じる前に対策を実施できるよう、監視体制を強化いたします。また、長期的な対応として、API サーバーのメモリ容量が逼迫した場合でも検索結果データベースへの中継機能が停止しないよう、安定的なシステムへの移行を推進いたします。

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。改めてお詫び申し上げます。

今後もどうか PR TIMES Web クリッピングをご愛顧いただけますようお願い申し上げます。

以上