

2023年10月31日

会員企業各位

株式会社 PR TIMES  
執行役員 カスタマーリレーションズ本部長 三浦和樹

## PR TIMES Web クリップング SNS 波及数の一部取得失敗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10月17日（火）17時頃～30日（月）15時19分の間、当社が運営する PR TIMES Web クリップングのクリップ詳細画面において各記事に表示している SNS 波及数が取得されず、管理画面上に表示されない障害が発生いたしました。同障害の原因となったシステムエラーの改修は10月30日15時19分に完了し、改修完了以降に取得した記事については正常に表示されております。

会員企業様へ、多大なるご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。つきましては、下記の通り経緯と原因、対策につきましてご報告申し上げます。

### 記

#### 1. 内容

2023年10月17日（火）17時頃～30日（月）15時19分頃の間、当社が運営する PR TIMES Web クリップングのクリップ詳細画面において各記事に表示している SNS 波及数が取得されず、管理画面上に表示されない障害が発生いたしました。同障害の原因となったシステムエラーの改修は10月30日15時19分に完了し、改修完了以降に取得した記事については正常に表示されております。

#### 2. 影響範囲

影響範囲は以下の通りです。

障害発生期間：2023年10月17日（火）17時頃～30日（月）15時19分

障害対象：2023年10月16日（月）13時頃～29日（日）12時頃の間を取得した記事を収集した1676件のクリップ調査（会員企業1134社がご利用）

#### 3. 経緯

≫2023年10月30日（月）

12:39 弊社社員が SNS 波及数の値が表示されていない事象を発見

13:13 開発部門にて、SNS 波及数を取得するシステムが10月17日16時56分に停止していたことを確認

14:15 SNS 波及数の取得対象となる記事（\*）を取得する処理にエラーが発生したことが原因と推定

15:19 エラーが発生した処理の内容を修正し、実行

15:23 2023年10月29日12時以降に取得された記事の SNS 波及数の取得が開始したことを確認

≫2023年10月31日（火）

10:00 10月30日14時15分に調査したエラー発生が原因と特定

（\*）掲載種別：パブリシティ、パブリシティ転載に該当する記事が SNS 波及数の取得対象。

#### 4. 原因と再発防止策

SNS 波及数を取得する処理において、参照するデータに対する検証が不十分であったために内部エラーが発生し、システムの停止に繋がりました。また、システムが停止した時点でエラーを検知できず、障害発生からの復旧までに時間を要することとなりました。本障害を受けて、エラーが発生した処理に対する改修を実施いたしました。また、別の事象によるエラーや不具合を検知するため、日次で実施する確認作業のなかに、SNS 波及数を取得する処理が問題なく実行できていることを確認する工程を追

加いたします。

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。  
安定的にサービスを提供できるよう、再発防止に努めてまいります。

今後どうかPR TIMES Web クリップングをご愛顧いただけますよう何卒よろしくお願い申し上げます。

以上