

日本学園中学校・高等学校 生徒・保護者の皆様へ

Classi の現在の稼働状況についてお詫びとご報告

2020年5月14日

Classi 株式会社

平素より、Classi をご利用いただき誠にありがとうございます。

Classi を安定してご利用いただけない状況が続いておりますことを深くお詫び申し上げます。

今回の一連の接続不良に関して、現在判明している原因およびその対策、そして改善に向けた見通しについて下記の通りご報告申し上げます。

記

1.原因について

当社では、大きく分けて以下の2つが複合的に作用し接続不良につながっていると分析しております。

①原因1（アクセス増加と集中）

Classi は、2020年2月時点と比較しユーザー数でおよそ3倍、アクセス数でおよそ7倍のアクセスをいただいています（2020年5月8日時点）。その結果、データの処理量が、Classi で取り扱うデータを格納しているデータベース・サーバーの当初の想定を超えてしまい、サービスにつながりにくい状況が発生しています。

この件に関してましては、当社の想定のがさが招いたことであり、ご利用いただいているユーザーの皆様までご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

②原因2（システム側の問題）

詳細調査の結果、原因1であげられたデータベース・サーバー側だけではなく、Classi の機能を提供しているアプリケーション・サーバー側にも問題がある可能性が高いことが判明いたしました。

今まで Classi の提供してきたさまざまな機能を形作っているシステムの中に、前述のアクセス増加の影響を受けて問題を起こすものが、大小さまざまな形で混ざっていることがわかっており、継続的に調査と改善を進めております。

2.対策について

①アクセス増加と集中に対する対策

当社が採用しているサーバー「AWS（Amazon Web Services）」について、最も高性能なサーバーに置換した上で、台数についても技術的に可能な限り増設を行っております。

②システム側の問題に対する対策

前述の通り、可能な限りサーバーの増強を行いました。しかし、処理スピードを一気に改善するという結果には至っておりません。Classi の各機能に残存する負荷要因をひとつずつ特定し、改修を行う作業を、日夜行なっております。

3.改善に向けた見通しについて

現在、今回の障害の大きな原因である、データベース・サーバーとアプリケーション・サーバーの接続不具合の解決に向け、現在、サービス保守運営体制を40名に大幅増員した体制を構築し、

(1) 問題の分析、(2) 日々の不具合の改善、(3) データベース接続に係る根本的な問題の改善の3点に取り組んでおります。現状、まだ大幅な改善は見ておりませんが、引き続き、短期・中長期の両面で、改善に努めてまいります。

現在のシステムの稼働状況については、お客様からもご確認いただける環境をご用意しておりますので、合わせてご参照ください。

<https://status.classi.jp/>

当社では、今後も刻々と変化する状況を分析し、ひとつずつ新たな対策を講じてまいります。回復の目処や進捗がございましたら、速やかに皆さまにご報告をいたしますことをお約束いたします。

5. 本件に関するお問い合わせ

本件に関して、生徒様、保護者様向けに窓口を設置させていただきました。

ご不明な点がございましたら、以下の窓口までお問い合わせください。

■生徒・保護者用窓口

フリーダイヤル：0120-813-822 / 0120-077-309 / 0120-787-869

※いずれもご案内内容は共通です。

平日：8:00～19:00

土曜：8:00～17:00

※日曜祝日を除く、年末・年始を除く

※本窓口は、5月末までの設置を予定しております。

ご心配およびご迷惑をおかけしましたことを、重ねて心よりお詫び申し上げますとともに、より一層の安全性を保ち、学びに寄り添えるサービスを目指してまいります。

以上