

20●●年●●月●●日

株式会社●●

代表取締役 ●● ●● 様

●×システム株式会社

●●部長 ×××× 印

顛末書

この度発生した弊社提供のオンラインサービスにおけるシステム障害につきまして、貴社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。発生したシステム障害の経緯について調査いたしましたので、本件発生原因と今後の対策について、下記のとおりご報告申し上げます。

記

- 障害発生日時：20●●年●●月××日・▲▲時××分頃
- 障害発生場所：●●●●
- 担当者・氏名：●●部 ××××
- 障害内容：●●●●が●●●●となり、●●●●が●●●●できなくなった。
- 判明した経緯：貴社ご担当者●●様より「●●●●」とのご連絡を頂いたため、●●●●を実施。
- 発生原因：●●●●の●●●●が発生し、●●●●したため。
- 対応：●●●●後、●●●●し、●●●●を復旧。
- 今後の対策：
 - ●●●●を●●●●し、●●●●できるように●●●●。
 - 定期的に●●●●を実施し、●●●●を●●。
 - 障害発生時の●●●●を●●●●し、●●●●できるようにする。

文書の発出日を記載します。

20●●年●●月●●日

株式会社●●

代表取締役 ●● ●● 様

報告先会社の役職・氏名を記載します。

報告者の所属部署・氏名を記載します。
必要に応じて、社判や個人印を押印します。

●×システム株式会社

●●部長 ×××× 印

顛末書

発生した事案の概要を簡潔に記載します。
詳細はこの後に箇条書きで記載するため、
わかりやすい概略のみに留めましょう。

この度発生した弊社提供のオンラインサービスにおけるシステム障害につきまして、貴社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。発生したシステム障害の経緯について調査いたしましたので、本件発生原因と今後の対策について、下記のとおりご報告申し上げます。

記

When(いつ)

1. 障害発生日時：20●●年●●月××日・▲▲時××分頃

Who(誰が)

2. 障害発生場所：『※サービス名』オンラインサービス上にて

Where(どこで)

3. 担当者・氏名：●●部 ××××

4. 障害内容：オンラインサービスが一時的にアクセス不能となり、ユーザーが利用できなくなった。

What(何を)

5. 判明した経緯：貴社ご担当者●●様より「サービスが利用できない」とのご連絡を頂いたため、緊急調査を実施。

Why(なぜ)

6. 発生原因：サーバーの過負荷状態が発生し、システムが自動的にダウンしたため。

7. 対応：システム管理部長へ報告後、緊急対応チームを編成し、サーバーを再起動してサービスを復旧。

How(どうやって)

8. 今後の対策：

- サーバーの監視システムを強化し、過負荷状態を未然に検知できるように設定。
- 定期的にサーバーの負荷テストを実施し、システムの安定性を確保。
- システム障害発生時の対応マニュアルを整備し、迅速な対応ができるようにする。

事案が発生した日時・場所・当事者・詳細な内容・原因・対策を項目ごとに記載します。

長くなりそうな箇所は箇条書き形式でぶらさげ、簡潔にまとめます。

内容は過不足なく、客観的に記載しましょう。