

システム障害報告

1. 概要

- 発生日時（日本時間）
 - 障害検知・調査開始：2025 年 10 月 20 日（月）17:04
 - 復旧確認：2025 年 10 月 20 日（月）21:12
- 障害区分：大規模障害（Major Outage）
- 発生原因：クラウドインフラ（AWS）における障害
- 影響内容：Caseware Cloud サービス群（クラウドサービス、SmartSync、Engagement、Analytics 等）において、複数リージョンで接続不可または著しい遅延が発生。

2. 影響範囲

■影響を受けた地域およびサービス

本障害は、以下の 5 つのリージョンにおいて、下記サービス群に影響が発生しました。

地域	影響を受けたサービス
アメリカ合衆国（US）	Caseware Cloud Service、SmartSync Cloud Service、Cloud-based Engagement Solutions、Data Analytics Platform、Sherlock
ヨーロッパ（EU）	
アジア太平洋地域（AP）	
カナダ（CA）	
イギリス（UK）	

影響内容詳細：

- 各地域で複数のサービスにわたり重大な停止（Major Outage）が発生。
- 特に US、EU、UK、AP 地域ではアクセス不能や著しいパフォーマンス低下を確認。
- カナダ地域（CA）においても一部サービス（SmartSync Cloud）で断続的な接続不具合が報告されました。

3. 発生原因

- 直接原因：AWS におけるクラウドサービス運用上の障害
- 詳細：AWS 側で発生したインフラ障害により、Caseware Cloud が依存する複数のバックエンドリソースにアクセスできなくなったことが確認されました。
- 補足情報：AWS 側による調査および緩和措置により、順次サービスの安定化が進み、最終的にすべてのアプリケーションが通常稼働へ復帰しました。

4. 対応経過（日本時間）

時刻 (JST)	状況	対応内容
17:04	障害検知・調査開始	全リージョンでアプリケーション障害を確認。AWS 側障害の可能性を調査開始。
17:11～ 18:41	原因調査・特定	AWS の運用問題と判明。AWS 側の緩和措置進行中。
19:58	状況更新	「大規模障害（Major Outage）」として継続報告。
20:13	一部復旧確認	各アプリケーションが順次正常稼働へ移行。
21:12	完全復旧報告	全サービスの通常稼働を確認、障害対応完了。

5. 影響評価

- **影響時間**：約 4 時間（17:04～21:12）
- **影響範囲**：グローバル全域（US／CA／EU／UK／AP）
- **影響内容**：サービス停止、ログイン不可、処理遅延
- **重大度**：高（複数リージョン・全主要サービスに影響）

以上