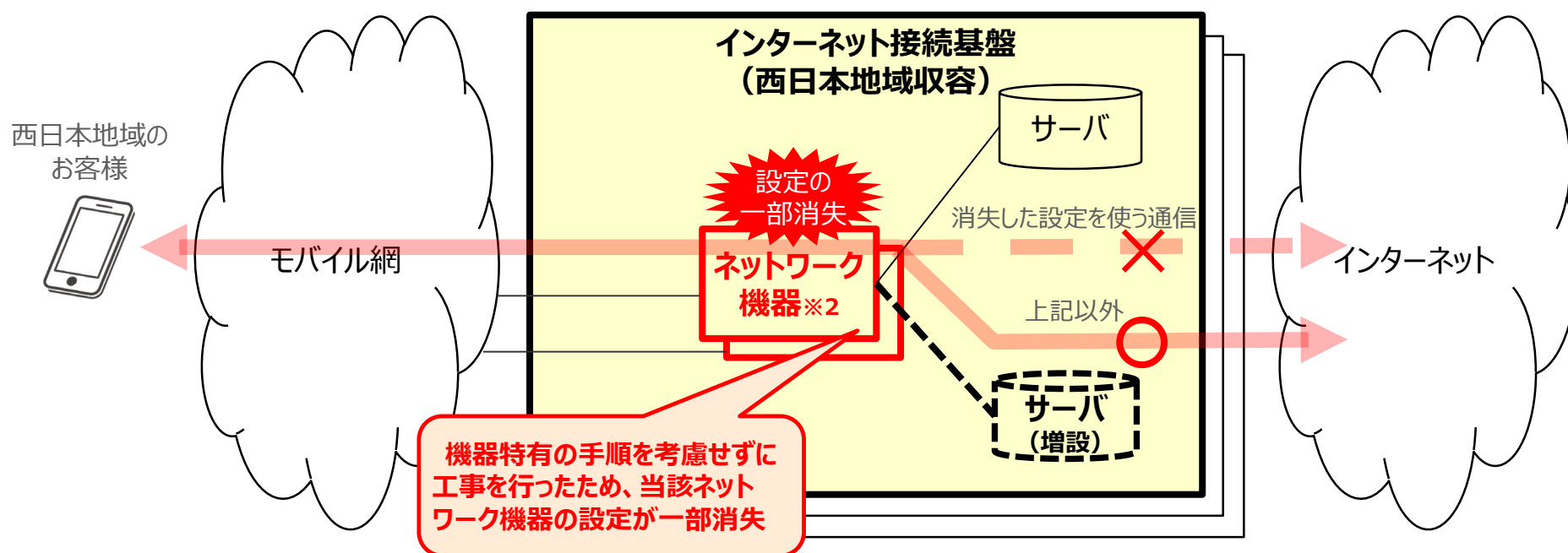

**2022年12月20日に発生した
西日本地域において一部のお客さまがspモードをご利用しづらい事象について**



2023年1月16日

発生日時	2022年12月20日（火） 1:10
解消日時	2022年12月20日（火） 3:12
影響時間	2時間2分
影響規模	約69万人
影響範囲	西日本地域 （関西※、中国、四国、九州地域） ※大阪府、京都府、奈良県、兵庫県、和歌山県、滋賀県
発生事象	設備増強工事において、ネットワーク機器の設定が一部消失したことで、西日本地域の一部のお客さまにおいてインターネット通信（spモード、ahamoのデータ通信）がご利用しづらい事象が発生。

発生事象	- インターネット接続基盤のサーバ増設工事において、作業対象のネットワーク機器特有の手順を考慮せずに工事を行ったため、当該ネットワーク機器の設定が一部消失する事象が発生した。 - 設定が一部消失したことで、一部のお客さまにおいてインターネット通信がご利用しづらい事象が発生した。
原因	本作業の手順書に対する特有手順※1の反映漏れ



機器特有の手順を考慮せずに
工事を行ったため、当該ネット
ワーク機器の設定が一部消失

※1 特有手順：製品・ソフトウェアの設定を、一般的な手順と異なる特有の手順で実施するもの

※2 2022年12月17日に故障したネットワーク機器とは別のネットワーク機器

	実施内容	実施時期
特有手順の 管理	特有手順の管理に不備が生じない よう、運用ルールを見直し	2022年12月25日 対応完了
	管理プロセスの自動化による ヒューマンエラーの根絶	2023年1月末 対応完了予定