

お客様各位

2025年8月19日
ダイヤゼブラ電機株式会社

通信ゲートウェイ通信障害発生および復旧のお知らせ

平素より弊社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。このたび、通信ゲートウェイに関する障害が発生し、皆様に多大なご迷惑をおかけしましたことをお詫び申し上げます。

現在の状況および今後の対応についてご報告いたします。

【障害の発生と現状】

8月17日午前1時頃より、クラウド事業者の通信機器に障害が発生し、通信ゲートウェイからのインターネット接続が一時的に途絶いたしました。

これにより多大なご迷惑おかけいたしました。クラウド事業者と連携しながら対応を行い、8月19日午前1時頃に原因となっていた障害は解消しております。

【原因と処置について】

クラウド事業者の機器メンテナンス後に本来であれば自動復帰すべきところが、復帰しなかったため、クラウド事業者の機器を手動で再起動させて、回復しました。なお、クラウド事業者より自動復帰しなかった原因については、特定できなかった旨の回答がございました。

【今後の対応について】

現在は EneTelus-cloud にて、現地の発電設備の遠隔監視ができる状況です。

なお、一部のお客様において同時期に現地機器において異常が発生している場合がございます。発電設備の遠隔監視のアラートが解消されない、または発電設備のデータが見れない場合、弊社お問い合わせ窓口へご連絡ください。通信ゲートウェイの通信途絶が継続しているお客様がおられましたら、商流を通じて弊社へご連絡ください。

この度はご迷惑をおかけしましたこと、改めてお詫び申し上げます。

今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。