

20XX年XX月XX日

お取引先 各位

□□□□株式会社
代表取締役社長 □□□□
システム運用本部 本部長 □□□□

システム障害によるサービス一時停止のお詫びと復旧対応について

謹啓 平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

●月●日（●）15：30頃より、弊社の【●●サービス】においてシステム障害が発生し、一部のお客様においてログインやデータ閲覧などの機能がご利用いただけない状況が発生しております。ご利用の皆さまには、多大なご迷惑、ご不便をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

現在の状況と今後の対応について、以下の通りご報告いたします。

- 発生日時：●月●日（●）15：30頃
- 障害内容：【●●サービス】の「ログイン機能」「データ閲覧機能」など一部機能が停止
- 原因：現在詳細を調査中ですが、サーバーへのアクセス集中による負荷が主な原因と見込んでおります
- 復旧の見通し：●月●日（●）12：00までに全機能の段階的復旧を予定しております
- 今後のご報告：完全復旧までの間、毎日12：00に弊社Webサイトおよびメールにて進捗をご案内いたします

現在、関係各部署が連携し、復旧作業を最優先で進めております。

障害の詳細な原因を確認次第、再発防止策を速やかに取りまとめ、改めてご報告申し上げます。

このたびは、サービスのご利用に多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

謹白

【本件に関するお問い合わせ窓口】

□□□□株式会社 システム障害対応専用ダイヤル

TEL：0120-456-789（平日9：00～21：00）／E-mail：XXX@XXXXXX.co.jp

担当：運用本部 ○○・△△