2026 年 11 月 18 日

お客様各位

アズビル株式会社
クラウドシステム本部
クラウドサービス部

ビル向けクラウドサービス（クラウド TS）の障害に関するご報告（第 2 報）

拝啓　時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

2026 年 10 月 21 日に、弊社が提供するビル向けクラウドサービス「クラウド TS」（以下「クラウド TS」といいます。）において発生した障害について、第 1 報としてご報告いたしました。第 1 報の内容につきましては、別添資料をご確認ください。

このたび、2026 年 11 月 18 日時点における対応状況について、下記のとおりご報告申し上げます。

お客様には多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

敬具

記

1. 障害の概要（第 1 報から変更なし）

- 発生日時　　：2026 年 10 月 21 日（水）17 時 10 分頃
- 復旧日時　　：2026 年 10 月 21 日（水）17 時 50 分頃
- 障害発生期間：約 40 分
- 現在の状況　：復旧後、正常にご利用いただけることを確認しております。

2. 対応状況（2026 年 11 月 16 日時点）

第 1 報でお知らせした対応	現在の状況
(1) 根本原因の調査	調査を継続中
(2) 暫定対応：システムリソースの増強	2026 年 10 月 30 日に完了
(3) 監視項目・監視方法・検知条件の見直し	予定どおり進行中（2027 年 3 月末完了予定）

3. 原因調査の状況

(1) 判明した事項

システムのメモリ周辺の処理で生じた問題が、今回の障害の発生に関係していることを確認しました。また、プログラムの処理内容を確認した結果、現時点では、処理上の誤りは確認されていません。

(2) 調査を継続している事項

障害の原因となった具体的な処理は、まだ特定できていません。

プログラムの処理内容に誤りが見られないことから、プログラムが動作するソフトウェア基盤や、クラウド上の実行環境に起因する可能性も含めて調査を進めています。

これらは、プログラムの処理状況を記録する通常のログでは捉えにくい領域です。このため、実行環境の内部状態まで記録の対象を広げ、発生箇所の特定を進めています。

(3) 調査用情報の追加

従来の運用監視に加え、クラウド実行環境（プロセス単位）の状態を、エラー発生時に記録するようにしました。再発時に、プログラム改修が必要な問題か、環境の再構築で復旧できる問題かを早期に判断する材料となります。

なお、本対応は再発防止策そのものではなく、再発時の原因特定を早め、根本的な改善と早期復旧につなげるためのものです。

4. 暫定対応の状況

アクセス集中時の処理能力を向上させるため、システムリソースを増強しました。第 1 報でお知らせした予定（2026 年 10 月 31 日まで）どおり、2026 年 10 月 30 日に増強対応を完了しました。

本対応の実施以降、同様の障害は発生しておりません。

5. 今後の対応

- 根本原因の特定に向けて、引き続き調査を進めます。
- 同様の事象を早期に検知できるよう、監視項目、監視方法および検知条件の見直しを進めています。予定どおり、2027 年 3 月末までに完了する予定です。
- 根本原因の特定や恒久対策の決定など、進展がありましたら改めてご報告いたします。

以上

■参考資料

2026 年 10 月 23 日

お客様各位

アズビル株式会社
クラウドシステム本部
クラウドサービス部

ビル向けクラウドサービス（クラウド TS）の障害に関するご報告（第 1 報）

拝啓　時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

弊社が提供するビル向けクラウドサービス「クラウド TS」（以下「クラウド TS」といいます。）において、ログインおよびログイン後の操作が正常にできない障害が発生いたしました。

本障害の概要、発生要因および今後の対応について、下記のとおりご報告申し上げます。

お客様には多大なる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。

敬具

記

1. 障害の概要

・発生日時　　：2026 年 10 月 21 日（水）17 時 10 分頃
・復旧日時　　：2026 年 10 月 21 日（水）17 時 50 分頃
・障害発生期間：約 40 分（当該時間帯に、一部のユーザーでログインや操作に支障が発生）
・現在の状況　：復旧済みであり、正常にご利用いただけることを確認しております。

2. 障害の状況

クラウド TS において、一部のユーザーで、ログイン時またはログイン後の操作中にエラーが発生し、ログインや操作が正常にできない状態となりました。

3．発生要因

障害発生時間帯にアクセスの集中およびシステムのメモリ不足を確認しております。

メモリ不足に至った具体的な処理および根本原因については、現在も調査を継続しております。

サーバ全体のメモリ使用状況や通信状況等については監視を実施しておりましたが、今回のメモリ不足の兆候を事前に検知するには至りませんでした。

4．今後の対応

メモリ不足に至った具体的な処理および根本原因について、引き続き調査を進めます。

暫定対応として、アクセス集中時の処理能力を向上させるため、2026 年 10 月 31 日までにシステムリソースを増強します。

また、同様の事象を早期に検知できるよう、監視項目、監視方法および検知条件の見直しを進め、2027 年 3 月末までに完了する予定です。

以上