

平成21年1月27日

<お知らせ>

NTT東日本東京支店

NTT東日本 江東区・江戸川区の一部エリアの フレッツ 光ネクストのひかり電話の故障について(最終報)

NTT東日本東京支店管内の江東区・江戸川区の一部エリアにおいて発生したフレッツ 光ネクストのひかり電話故障については、1月23日(金)20時08分に回復いたしました。お客様には、大変なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

今回の故障について、原因等が判明いたしましたのでご報告いたします。また、原因解析を行う中で発生日時や事象についても明らかとなりましたので、お詫びし訂正させていただきます。

1. 発生日時 : 平成21年1月22日(木)23時06分
(1月23日(金)に行った報道発表においては、1月23日10時17分頃発生とお知らせしていました)
2. 発生事象 : 江東・江戸川エリアでフレッツ 光ネクストでひかり電話(オフィスタイプ含む)をご利用のお客様(2, 281契約)の一部で、平成21年1月22日(木)23時06分から、発信については1月23日(金)18時49分まで、着信については同日20時08分まで、ご利用できない事象が生じました。
また、付加サービス(ボイスワープ、ナンバー・リクエスト、FAX お知らせメール、迷惑電話おことわりサービス、特定番号通知機能*)をご利用中のお客様が設定された情報が、サービス開始時の状態に初期化されてしまったため、お客様に再設定をしていただかないとご利用できない状態であることが判明しました。
(*:「フリーアクセス・ひかりワイド」のオプション機能)
3. 原因 : 江東・江戸川エリアの通話を制御する呼制御サーバのメンテナンス作業を実施(1月22日 深夜に実施)した際に、一部の作業工程の正常終了を待たずに次の工程を実施したため、通話制御処理に必要なデータの一部が欠損し、この結果、一部のお客様の通話制御が停止したものと判明しました。
4. 今後の対策: 今後同様の事象を発生させないよう、作業工程のチェック強化および体系的な対処により再発防止に努め、安心安全なサービス提供を目指してネットワークの信頼性強化を進めていきます。
5. お客様へのお願い: 上記の付加サービスご利用のお客様につきましては、大変お手数をお掛けしますが、付加サービスの設定を再度実施していただきますようお願い申し上げます。
なお、付加サービスをご利用の全てのお客様に対し、弊社より早急に個別連絡をさしあげ、サービス開始時の状態に初期化されていることのお詫びとご説明をさせていただきます。