

お客様各位

2024年8月27日  
ポーターズ株式会社  
代表取締役  
西森 康二

## PORTERS 検索動作不安定について

PORTERS にて以下の不安定となる事象が発生いたしました。お客様には多大なるご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。内容および今後の対応につきまして下記の通りご報告致します。

※時刻は記載が無い限り、日本時間を24時間表記で記載しています。

### 対象システム

PORTERS

### 発生時間

2024年8月18日 2時00分 ~ 2024年8月21日 7時30分

### 不安定な事業が発生した内容と影響範囲

PORTERS

### 発生原因

データ登録件数の多い一部のお客様の PORTERS 環境に適用している全文検索エンジンを用いたテキスト検索サーバーにおいて、検索に使用するインデックスデータが正常に登録されず、テキスト検索を行った際に一部のデータが検索結果に表示されないという事象が発生いたしました。

※テキストデータ以外での検索には問題はありませんでした。

この事象は、検索インデックスの作成に問題が発生していたことによるものであり、その原因は8月10日に実施したデータベースのバージョンアップに起因しておりました。

発生した問題の詳細については、以下「発生原因詳細」にて時系列で報告いたします。

### 発生原因詳細

日時	発生した問題とその対応状況
08月10日 22時頃	8月10日のメンテナンスで現状のデータベース(以下旧DB)を停止させ、バージョンアップを実施し新データベース(以下新DB)を起動しました。
08月17日 22時頃	8月10日のメンテナンスで停止させた旧DBが停止期間の期限を迎え自動で再起動しました。
08月18日 2時頃	夜間のテキスト検索インデックスデータに誤りがないかを確認するツールを実行した際、データ確認の対象が旧DBのままとなっていました。 その為、8月10日22時以降に登録・更新されたデータが旧DBには存在せず、これらのデータを検索インデックスから削除してしまい検索に表示されない状態が発生しました。
08月19日 10時頃	お客様から「検索結果に一部のデータが表示されない」との連絡を受け調査を開始しました。 調査の結果、検索インデックスに存在すべきデータがないことが判明し、復旧作業を開始しました。
08月19日 17時頃	検索インデックスの復旧作業が完了しました。
08月20日 10時頃	検索インデックスの復旧作業が完了しましたが、一部のお客様から特定のデータがまだ検索結果に表示されないとの連絡を受け、再度調査を開始しました。 その結果、8月18日2時から8月19日の検索インデックス復旧までの間に更新されたデータの検索インデックスが正常に作成されていないことが判明し、再度の復旧作業を開始しました。
08月21日 7時30分頃	検索インデックスの再復旧作業が完了し、新DBと検索インデックスデータの付け合わせを実施し、正常に検索インデックスが復旧していることを確認しました。

## **今後の対応**

同様の現象が発生しないよう原因の根本となっている箇所の修正が完了いたしました。

この度は多大なご迷惑をおかけ致しましたこと、重ねてお詫び申し上げます。今後とも、PORTERS、並びにポーターズ株式会社を宜しく願い申し上げます。

以上