

2022年11月10日

お客様 各位

株式会社ペイロール  
取締役 CTO 関口 廣光

## P3/e-pay システム レスポンス遅延に関する状況報告⑦

拝啓 貴社ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。平素は、弊社アウトソーシングサービスをご利用いただき厚く御礼申し上げます。

10月下旬より発生しております、P3/e-pay システムのレスポンス遅延について、ご迷惑をお掛けしており誠に申し訳ありません。

本年の年末調整補助のサービスの対応においては、インフラ及びデータベースのシステム拡張に対応し、安定化に臨んで参りましたが、年末調整の各種申告のピークを迎えたこのタイミングで、潜在化していたアプリケーション起因等のレスポンス遅延の可能性が発覚しております。

具体的に遅延の原因を特定し、年末調整の Web サービスを最優先に改善に向けた対応を進めておりますので、その状況と見通しについてご報告いたします。

※11月2日の状況報告を基に、更新内容を下記にて追記いたします。

また、これまで下記1~3の対応状況を更新してきましたが、引き続きレスポンスに問題があり、追加の対応と調査を行っておりますので、その状況について追記しております。

今後も継続してレスポンス遅延の調査・分析を進め、更新があり次第、ご報告いたします。

敬具

記

### **(11月10日更新)Web Application Engine における CPU の負荷軽減**

Web Application Engine の死活監視を実行する機能が CPU の負荷を不必要に高めていたため、該当機能の改修を行い、CPU の負荷が軽減されたことを確認しました。

### **(11月9日更新)コアスイッチにおけるパケットキャプチャの調査**

レスポンス遅延が見受けられるログインからポータル画面の表示までの操作について、コアスイッチのキャプチャを取得し、通信にリトライやその他不具合、遅延が無いか調査を進めています。調査結果と対策について、改

めて報告いたします。

## (11月9日更新) Web Application Engine におけるレスポンスタイムの調査

現在の Web Application Engine のログ情報では、問題特定まで至らないため、ログ情報の出力機能を追加し、問題特定の絞り込みを行う調査を進めています。調査結果と対策について、改めて報告いたします。

## (11月9日更新) API 用リバースプロキシサーバ設定変更

外部インターネットとサーバを中継するリバースプロキシにおいて、相手先である各種サーバを本年に多数追加しているため、セッションが受けられない可能性を踏まえ、リバースプロキシの間口を広げる対応を行いました。

## (11月8日更新) ロードバランサの負荷軽減

インターネットからのアクセスを複数のサーバに振り分けるロードバランサの負荷軽減のために、ロードバランサの論理的な通信経路を増やす等の対応を行いました。

## 1. Web Application Engine のプログラム改修

Web Application Engine において、様々なデータを取得する機能に非効率なプログラムが発見されたため、既成の効率的に動くプログラムに置き換え、効果検証を行った上で、改修を行う予定です。

見通しとしては、効果が確認でき次第、11月4日から11月6日にかけて順次改修を進める予定であり、11月7日以降に改善後のご利用開始を目指しています。

(11月3日更新)

11月2日にて、プログラム改修の検証を行い、レスポンスを計測した結果、効果が確認できました。

先行して11月2日に一部のプログラムリリースを実施しました。今後も順次11月6日にかけて改修とリリースを進め、11月7日以降に改善後のご利用開始を目指しています。

(11月4日更新)

11月3日に一部のプログラムリリースを実施しました。なお、サンプルで効果検証を行った結果、1/2～1/10程度に時間短縮がされていることを確認しました。今後も順次11月6日にかけて改修とリリースを進め、11月7日以降に改善後のご利用開始を目指しています。

(11月7日更新)

11月6日までに上記 Web Application Engine プログラムの改修が完了し、リリースを実施しました。なお、サンプルで効果検証を行った結果、時間短縮されていることを確認しました。

## 2. ファイル操作に関する API のプログラム改修

画像等のメタファイルをブラウザ上で取り扱うための API において、同期処理となっている部分があり、これを非同期化する改修を行う予定です。

見通しとしては、11月2日中に改修を進める予定であり、11月3日以降に改善後のご利用開始を目指しています。

(11月3日更新)

11月2日にて、プログラム作成が完了しました。一方、プログラムの検証準備に時間を費やすことが判明したため、11月3日に効果検証を実施します。

見通しとしては、効果検証の結果、効果が確認できた場合、11月4日以降に改善後のご利用開始を目指しています。

(11月4日更新)

11月3日に効果検証を実施しました。検証の結果、効果が確認できませんでしたので、今回はプログラムリリースを見送ることといたしましたが、調査を継続いたします。

### 3. Web Application Engine のサーバ増設

これまで年末調整補助サービスに向けて先週合計8台のWeb Serverを増設しており、サーバとしては十分な設備を保持していると認識しておりますが、僅かでもレスポンスが改善できるように追加増設を行う予定です。

見通しとしては、11月2日中に増設を進める予定であり、11月3日以降に改善後のご利用開始を目指しています。

(11月3日更新)

11月2日にて、Web Application Engine のサーバの増設を完了しました。

なお、本影響に伴う後続のサービススケジュールの調整については別途協議させて頂きたく存じます。

引き続き、皆様に安心してご利用いただけるサービスを提供できるように努めて参りますので、一部、ご不便をおかけしますが何卒ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。

以上