

2024/6/19 障害発生のお知らせ（2024/6/27に解消済み）

日頃よりマイツーカーサービスをご利用いただき誠にありがとうございます。
サービス切り替え作業後、以下の障害が発生しておりました。

【障害内容1】お知らせメールを9時～13時に設定した際に、メールが送信されない。

■内容

新しいマイツーカーでは「エネルギー使用量のお知らせ」「前日ガス未使用のお知らせ」の通知時間について、本来14時以降の時間で設定可能ですが、誤って13時以前の設定が選択できるようになっておりました。

■対象のお客さま:6/3以降、通知時間を9時から13時で設定されたお客さま

■障害発生期間:2024/6/3～2024/6/18

■今後の対応

13時以前の設定されたお客さまについては、こちらで一律14時へ設定変更させていただきました。

【障害内容2】6/15(土)から6/16(日)にかけて、一部のお客さまにエネルギー使用量のお知らせメールが送信されていない。

■内容

システムエラーにより、一部のお客さまについて、対象日にエネルギー使用量のお知らせメールを送信できておりませんでした。なお、対象日の情報に関してはWebサイトにて閲覧可能です。

■対象のお客さま:一部のお客さま

■障害発生期間:2024/6/15～2024/6/16

■今後の対応

本障害の原因を調査したところ、LINEとメール双方の通知をオンにしているお客さまがいらっしゃる場合、通知処理が途中で止まる場合があることが判明しました。こちらの事象の解消は来週対応を行う予定です。それまでの期間、LINEとメール双方の通知をオンにしているお客さまにつきましては、こちらにて「LINEのみオン。メールはオフ」に変更させていただきます。来週事象が解消され次第、こちらにて元の設定に戻させていただきます。

(本事象は2024/6/27に解消済みです。)

ご迷惑おかけし申し訳ございません。引き続きご愛顧よろしくお願いたします。