

【お詫び】アクセス状況のご報告と夜間メンテナンス(4/15~)のお知らせ

平素より弊社サービスをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

先週より **Classi** サービスが大変つながりにくい事象が発生しております。新型コロナウイルス感染症拡大の影響で多くの学校様が休校されている中、学習サポートや学校と生徒及びご家庭のコミュニケーションツールなどで **Classi** のご利用を想定いただいていた皆さまにおかれましては、ご期待に沿うことができず、大変申し訳ございません。また、この度のパスワード変更へのご対応など、先生及び学校関係者の皆様ならびに、生徒の皆様、保護者の皆様には、多大なるご不便、ご迷惑をお掛けしていますことを、心より深くお詫び申し上げます。

今後、現在のつながりにくい状況を可能な限り早期に改善するために、大変恐縮ではありますが、4月15日より当面の間、**23時から翌6時まで**サービスを停止させていただきたく、宜しく願い申し上げます。詳細につきましては、以下をご参照ください。お客様にはご不便をおかけしますが、なにとぞご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。

●発生事象

新型コロナウイルス感染症拡大の影響による学校休校などをきっかけとしたアクセスの集中により、システムの不安定な状況が発生しております。尚、今回の障害は上記アクセス集中によるものであり、外部からの攻撃やコンピュータウイルスによるものではないことを確認しております。

●現在の対応

上記のシステムの不安定な状況は、ログイン処理、校内グループやアンケートなどのコミュニケーション機能、ネイティブアプリ、お知らせ通知など複数箇所に関連していることが判明しており、該当の処理プログラムの最適化やサーバーの増強、DBの処理性能向上、一部機能の制限など対策を進めてまいりましたが、一定の効果が見えつつも大きな改善には至っておりません。

●今後の対策

この度、システムの不安定な状況への徹底した対策実施の為、4月15日より当面の間、**23時~6時まで**サービス停止をさせていただきたく、お願いいたします。

できる限り早くサービスを通常通り運営できるよう、調査及び作業を進めて参ります。調査の状況や対策の目処につきましては、適宜、弊社コーポレートサイト (<https://corp.classi.jp/news/>) にてご連絡させていただきます。

尚、先日、お願いをさせていただきましたパスワードの変更につきましても、アクセス集中でつながりにくい状況にも関わらず、すでに多くのお客様にご対応いただいております。この場をお借りしてお礼申し上げます。また、お問い合わせ窓口へのお電話がつながりにくくご迷惑をおかけしていましたが、その状況を改善すべく、お問合せ窓口も増設してまいります。

●お問い合わせ窓口

・生徒・保護者の皆様：

フリーダイヤル：0120-077-309 もしくは 0120-813-822

平日：8:00~19:00 ・土曜：8:00~17:00 ※日曜祝日を除く

お問い合わせフォーム：<https://classi.jp/inquiry/>

すべての学校・先生・生徒・保護者の皆様のご期待に沿えるよう、今後より一層のサービス強化・改善に努めてまいります。今後とも、**Classi** サービスをどうぞよろしくお願い申し上げます。