

平成〇年〇月〇日

情報システム事業部
山田〇〇様

情報システム部
〇〇担当 鈴木〇〇

顛末書

平成〇年〇月〇日 AM8:00 に発生したシステム不具合のため、社内システムの一部が起動しなかったことに関して、事実関係を下記の通りご報告申し上げます。

記

1. システムの夜間処理(夜間バッチ)にスケジュールミスがあり、夜間エラーのままシステム停止の状態となっていた
2. 午前8時00分、出社した社員がシステムの夜間処理のログの確認をするはずであったが、早朝会議の支度に忙殺され確認しないまま気付かなかった
3. 午前9時00分、自動的にシステムが起動する予定であったが起動せず、社内利用者から多くの問い合わせがかかってきた
4. 午前9時10分、問い合わせを受けて直ぐに担当者がエラーログを確認、状況を把握
5. 午前9時25分、担当者を集め緊急ミーティングを開始
6. 午前9時30分、社内に障害トラブルの報告を全社一斉メールで通知
7. 午前9時50分、システム障害の原因を全体で共有した後、復旧手順を確認、着手
8. PM1時00分、システムは正常に復旧確認
9. PM1時10分、社内に障害復旧報告を全社一斉メールで通知

今回の原因はスケジュール担当者と業務担当者の連携ミスであった。またログを朝確認できなかったことも復旧の遅延につながった。今後はシステムチェックの徹底だけでなく、関係各所の連携や確認回り再発防止に努める。

以上

他のビジネス文書と同様、上から右側に「発信年月日」、左側に「宛名」、右側に「発信者」の順で書きましょう。

上記の項目を見出し(顛末書)の上を書くようにします。

冒頭で何に関する顛末書なのかをはっきりさせる。今回の例は「社内システムトラブル」についての顛末書となる。

「記」より下が、今回の顛末書のメイン。長くなる時は文例のように、箇条書きにするとわかりやすくなる。

時刻を書いておいたほうが読み手が経過を把握しやすくなる。

担当者として、原因と対応策をしっかりとまとめておくことよ。今後同じトラブルが行らないように再発防止の対応策を考えている。