

2020年5月15日

関西学院中学部 全校生徒および保護者の皆様

関西学院中学部

### 連絡システム Classi についてのお詫びとご報告

新型コロナウイルス感染拡大防止への対応としての休校期間の設定、また毎日の「オンライン授業」等にかかるご支援など、保護者の皆様には多大なるご理解とご協力を頂戴し、重ねて心より感謝いたします。

さて、Classi社の連絡システム Classi につきまして、保護者の皆様にはご心配とご迷惑をおかけしております。本当に申し訳ございません。Classi社が5月13日付で、以下の通り1.お詫びと2.報告を発信しております。リンク先に記載しておりますが、つながらないケースあるいはURLが変更されるケースがあります。よって長文ではありますが、以下に転載をいたしました。ご一読くださいますようお願いいたします。本校といたしましては、その釈明と今般の緊急性をかんがみまして、Classiを引き続き使用する方向といたします。

ただし、毎日の「オンライン授業」については、毎朝の配信を生徒が直接アクセスできないために不便である旨の声をいただいています。については保護者の皆様に安定的にお送りできているパイブドビッツ社の緊急メールシステム SPIRAL（一斉メール）を、生徒の皆様（のメールアドレス）に直接送信できるよう目下準備中です。準備ができ次第ご案内いたします。

恐れ入りますが、今しばらくのあいだ、学校よりの配信は保護者の皆様宛の一斉緊急メールを基本にご確認ください。その内容を転送などで生徒の皆様にお伝えくださいますよう改めてお願いいたします。ご不便をおかけし、誠に申し訳ありません。

生徒・保護者の皆様にはご心配もおありかと存じますが、ご賢察のほど何卒よろしくお願いたします。

#### 記

#### Classi からのお知らせ

##### 1. 【お詫び】 Classi 一連の接続不良についての状況報告

- <https://platform.classi.jp/announcement/detail/2/986>

※以下このサイト内からの引用です

#### 【お詫び】 Classi 一連の接続不良についての状況報告 2020/05/13 10:00

いつも Classi をご利用いただきありがとうございます。

引き続き Classi を安定してご利用が頂けない状況となっておりますことをお詫び申し上げます。

今回の一連の接続不良に関して、現在判明している原因及び行っている対策、そして改善に向けた見通しをお伝えします。

#### 原因

大きく以下の2つが複合的に作用して接続不良という結果につながったと分析しております。

## 原因 1：アクセス増加と集中

Classi は、2020 年 2 月時点と比較しユーザー数でおよそ 3 倍、アクセス数でおよそ 7 倍のアクセスをいただいています（2020 年 5 月 8 日時点の調査）。その結果、データの処理量が Classi で取り扱うデータを格納しているデータベース・サーバーの当初の想定を超えてしまい、サービスに繋がりにくくなっている状況が発生しています。

この件に関しては、全て弊社の想定のがさが招いたことであり、生徒の皆さまをはじめ、ご利用いただいているユーザーの皆さまにご迷惑をおかけしています。

## 原因 2：システムの問題

詳細な調査の結果、原因 1 であげられたデータベース・サーバー側だけの原因ではなく、Classi の機能を提供しているアプリケーション・サーバー側にも問題がある可能性が高いことが認められました。

今まで Classi の提供してきた様々な機能を形作っている部品の中に、前述のアクセス増加の影響を受けて問題を起こすものが、大小様々なかたちで混ざっていることがわかっており、継続的に調査を進めてまいります。

## 対策

### アクセス増加と集中に対する対策

弊社が採用しているサーバーを提供している AWS (Amazon Web Services) で最も高性能なサーバーに置換した上、台数についても技術的に可能な限り増台を行いました。

### システムの問題に対する対策

前述の通り、可能な限りサーバーの増強を行いました。処理スピードを一気に改善するという結果には至りませんでした。Classi の各機能に残存する負荷要因をひとつずつ特定し、改修を行う作業を、夜間含め日々行っています。

### 改善に向けた見通し

現在「データベース・サーバーとアプリケーション・サーバー接続不具合」が今回の障害の大きな原因であることを特定できております。その解決に向け、現在、サービス保守運営体制を 40 名に大幅増員した体制を構築し、(1) 問題の分析・(2) 日々の不具合の改善・(3) データベース接続に係る根本的な問題の改善の 3 点に取り組んでおります。現状、まだ大幅な改善は見えておりませんが、短期・中長期の両面で、改善に努めてまいります。

現在のシステムの稼働状況については、ご確認いただける環境をご用意致しましたので、よろしければご確認ください。

<https://status.classi.jp/>

今後も、刻々と変化する状況を分析し、ひとつずつ新たな対策を講じてまいります。

目処や進捗がございましたら、速やかに皆さまにご報告をいたしますことをお約束します。

Classi 株式会社

## 2. 【ご報告】最近のよくあるご質問と回答をまとめました

- <https://platform.classi.jp/announcement/detail/2/987>

※以下このサイト内からの引用です

## 【ご報告】最近のよくあるご質問と回答をまとめました 2020/05/13 14:30

いつも Classi をご利用いただきましてありがとうございます。

引き続き、安定的にサービスが利用できない状況が続いておりますことをまずはお詫び申し上げます。

今後も、0時\*～最大6時頃まで夜間メンテナンス実施のためサービスを停止する場合がございます。ご迷惑をおかけしますが、何卒ご了承ください。

※5/17(日)の夜間メンテナンスは23時～最大6時まで行います

Classi の利用について生徒・保護者の方々よりさまざまな問い合わせがあり、先生方が問い合わせに対応いただいていることもあるかと思えます。お手数をおかけしてしまい大変申し訳ありません。

先生・生徒・保護者の方々より、最近多くお問い合わせいただいている内容をまとめました。

学校の先生・生徒・保護者の方々からお問い合わせがあった際、こちらに記載されている内容を参考にさせていただけると幸いです。また、生徒・保護者向けログイン画面では、オンラインチャットにてこれらの内容をご案内しております(PCのみ対応)。

### 【生徒・保護者向けの問い合わせ窓口について】

生徒様、保護者様向けに問い合わせ窓口を設置しております。

ご不明な点がございましたら、以下の窓口までお問い合わせいただくようご案内ください。

フリーダイヤル

0120-813-822・0120-077-309・0120-787-869

平日：8:00～19:00 ・土曜：8:00～17:00 ※日曜祝日を除く

## 1. パスワードの変更について

### Q1.パスワードは必ず変更しないとイケないのですか？

4月13日(月)～下記日程までに ClassiID のパスワード変更未実施の方は、安全性を確保するためパスワードを初期化いたします。

生徒・保護者の方は、5月17日(日)22:59 まで

パスワード初期化以降は、対象の方々は、サービスにログインできない状態となり、別途手続きが必要になります。

パスワード未変更の方は、Classi をご利用いただく際にパスワード変更の画面が表示されますので、急ぎ変更手続きをとっていただくようお願いいたします。

### Q2.ベネッセの ID (SASTI・SASSI・SASPI から始まる ID) でもパスワード変更をしないとイケないのですか？

ベネッセの ID を利用いただいている場合は、パスワードを変更していただく必要はありません。Classi にログインした際、パスワードを変更していただく画面も表示されません。

### Q3.パスワードを変更していないのに、パスワード変更の画面が表示されない

・ベネッセの ID (SASTI・SASSI・SASPI から始まる ID) を使っている場合はパスワード変更が必要ないためパスワード変更画面が表示されません

・4月5日(日)以降に発行された ID をご利用いただいている先生、生徒、保護者の方はパスワードの変更が必要ないためパスワード変更画面が表示されません

・アプリをお使いいただいている場合、トップページではパスワード変更画面が表示されません。ブラウザでログインしていただくか、Classi からののお知らせ、または校内グループに遷移するとパスワード変更画面が表示されます

・4月13日(月)以降にパスワードを変更している可能性があります。パスワード変更画面でパスワード最終更新日時を確認いただくことができます。Web ブラウザから Classi を開いていただき、設定・登録>パスワード変更よりご確認くださいことができます。

### Q4.パスワードを変更していない生徒・保護者が Classi を使えているのはなぜか？

生徒・保護者が Web ブラウザから Classi を利用している場合はログイン時にパスワード変更画面が表示されますが、アプリを利用されている場合は一部の機能に遷移した場合のみパスワード変更画面が表示されます。

アプリを利用している場合、Classi からののお知らせ・校内グループ・アンケート・Web テスト等の画面に遷移するとパスワード変更画面が表示されます。

### Q5.パスワード変更しようとしたところ「セッションが切れています」という表示になり、変更ができない

古いログインの情報が残っており、変更ができないエラーになります。

#### ■アプリをご利用されている場合

Web ブラウザから、現在お使いの ID/PW でログインをすると、PW 変更画面になりますので、そここでご変更ください。

そのあと、アプリを一度ログアウトし、ID と新しい PW でログインをし直してください。

#### ■Web ブラウザをご利用されている場合

Web ブラウザで一度ログアウトをし、現在お使いの ID/PW でログインをすると、PW 変更画面になりますので、そここでご変更ください。

そのあと、アプリを一度ログアウトし、ID と新しい PW でログインをし直してください。

### Q6.一度パスワードを変更したが、もう一度パスワードを変更したい。ID/パスワードをどこから変更すればいいかわからない

PC もしくは Web ブラウザからログインしていただき、

メインメニューの「設定・登録」>「パスワード変更」から変更していただけます。

※アプリからの変更はできません。

## 2. ログインについて

### Q1.ID とパスワードでログインできなくなってしまった (Classi の ID を利用している場合)

4月13日(月)以降にパスワードを変更したにも関わらずログインできない場合は、ID またはパス

ワードが間違えている可能性があります。Classiの初回ログイン時に設定いただいた「ひみつの質問と答え」を入力してパスワードを変更いただくか、Classi管理者の先生にお問い合わせください。

先生方は4月30日(木)以降、生徒・保護者の方は5月18日(月)以降にログインしようとした際に、今までお使いのIDとパスワードでログインできない場合は、Classiのパスワードが初期化されてしまった可能性があります。「ひみつの質問と答え」を入力してパスワードを変更いただくか、Classi管理者の先生より初期化後のパスワードを再度ご案内いただく必要がございます。

#### **Q2.IDとパスワードでログインできなくなってしまった(ベネッセのIDを利用している場合)**

4月13日(月)以降にパスワードを変更しなくても初期化の対象にはなりません。入力しているID・パスワードを間違えている可能性が高いです。

パスワードの初期化が必要になりますので、学校のClassiを担当している先生にお問い合わせください。

#### **Q3.ログインしようすると「ロックされています」という表示になり、ログインができない**

「このIDは一時的にロックされています」というメッセージが出る場合は、24時間後に自動でアカウントロック解除されます。

「秘密の質問の誤りが規定値を超えました。ロックアウトされています。」というメッセージが出る場合は、学校の先生にパスワードの初期化をお願いしてください。

### **3. Classiの利用について**

#### **Q1.アンケートや校内グループの投稿が届いていない**

現在、アプリのプッシュ通知が届かなくなっています。また、サービス通知、校内グループへの自動投稿は遅延している可能性があります。いつも「お知らせ」や「校内グループ」から新着通知を閲覧していた方は「届いていない」ように見えてしまう可能性があります。お知らせや校内グループの通知ではなく、配信されている「アンケート」または「校内グループ」のアイコンから直接それぞれの機能をご確認いただくと届いている可能性があります。

#### **Q2.Classiにアクセスできない状況が発生しているときや、不具合が発生しているときは教えてほしい**

最新のサービス稼働状況はこちら <https://status.classi.jp/> でご確認くださいことができます。

#### **Q3.校内グループの予約配信ができなくなった**

つながりにくい状態の改善のため、4月30日13:00~校内グループの予約配信機能を一時的に停止させていただきます。ご不便おかけしてしまい申し訳ありません。

#### **Q4.学習動画が再生できない**

生徒アプリで学習動画が再生できない場合は、Classiの学習動画アプリをインストールしてください。学習動画アプリをインストールしていただければ、生徒アプリから学習動画を閲覧する際、自動で学習動画アプリに遷移する仕様となっております。

ブラウザで再生できない場合や、学習動画アプリをインストールしても再生できない場合は、お問い合わせ窓口までご連絡ください。

#### **Q5.海外からClassiにアクセスができない、「エラーコード16」と表示されてアクセスできない**

先日の不正アクセスに関連して、海外からのアクセスに対して対策を強化しているためです。この遮断は現時点での予定では、5月末頃まで実施する見込みです。

※一部、国内（wifi や、大手キャリアの携帯を含む）からのアクセスであっても、海外とみなされてアクセスが遮断されているケースがあります。

そこで、海外からアクセスが必要な生徒・保護者の方については、「VPN (Virtual Private Network)」と呼ばれるソフトを、PC、タブレットにインストールしていただき、そのソフトを経由して、Classi にアクセスしていただくことを検討しています。

このソフトを利用すると、ネットワーク上に仮想的なトンネルを構築することができ、海外からのアクセスができるようになります。

ソフトは、PC (Windows/Mac OS)、iOS、Android があり、利用する場合には、各端末へのインストールと ID・PW が必要となります。

ソフトを利用する際の学校・保護者様、生徒様への費用負担などはありません。

VPN の利用を希望される場合は、Classi コーポレートサイトのお問い合わせフォームよりご連絡ください。記入いただいたメールアドレスにご連絡いたします。

#### **Q6.アプリが繋がらない**

Classi のアプリが繋がらない場合は、Web ブラウザからのログインをお試しいただけると幸いです。

#### **Q7.アプリと Web ブラウザの違いは何ですか？**

アプリには

生徒用：Classi 生徒用、学習動画アプリ

保護者用・先生用：ホームアプリ

があります。

Web ブラウザからログインする場合は、Classi を Web ブラウザ (Chrome や Safari など) で検索し、<https://classi.jp/> にアクセス、右上のログインボタンからログインしてください。

#### **Q8.「502BadGateway」とでる**

Web ブラウザで「502BadGateway」のエラーが発生する可能性があります。

上記の場合はリロードをするとつながる場合があります。

※リロードを連打した場合、負荷へもつながるためできるだけ連打は避けるようにお願いします。

#### **Q9.コンテンツボックスにアップロードしたファイル、共有したファイルが見つからない**

・自分でアップロードしたコンテンツは「マイコンテンツ」に表示されます。

・自分でアップロードして共有したコンテンツは「マイコンテンツ」には表示されますが「共有コンテンツ」には表示されない

・他の先生が共有して「共有コンテンツ」に表示されているフォルダに「マイコンテンツ」からファイルを移動した場合のみ、自分がアップロードしたものが「共有コンテンツ」に表示されます

また、現在「マイコンテンツ」「共有コンテンツ」への反映に時間がかかる場合がございます。アップロードしたファイルや共有されたファイルが表示されない場合は、時間をおいてご確認いただくと幸いです。

#### 4. 保護者のメールアドレス登録について

##### Q1.学校からのメールが届かない

つながりにくい状態の改善のため、「お知らせ通知メール」を一時的に停止させていただいております。ご不便おかけしてしまい申し訳ありません。

##### Q2.メールアドレスが登録できたか確認してほしい

メールアドレスの登録は任意となっており、メールアドレスが登録できていなくても Classi はご利用いただけます。

登録をご希望される場合は、Web ブラウザから Classi にログインいただくと「設定・登録」というアイコンが表示されていますので、「設定・登録」>「メールアドレスの登録・変更」というメニューから「現在登録されているメールアドレス」をご確認いただくことができます。

※メールアドレスの登録ができるのは保護者のみです。先生・生徒はメールアドレスの登録が不要です。

##### Q3.メールアドレスを登録しようとしたが、確認メールが届かない、初回登録が完了できない

以下を確認ください。

・設定登録 > メールアドレス登録・変更 > 登録情報の下部「確認メールが届かない方は、こちらをご覧ください」

・キャリアやメールサービス側でのフィルタ設定に引っかかっている可能性があります。特に携帯電話のメールですとフィルタリングが強く設定されていることがありますので、届かない場合はキャリアなどに問い合わせください

・もし上記でうまくいかない場合は、他のメールアドレスを使用して設定をお願いします

・上記でも解決しない場合は、再度連絡ください。状況の確認結果をお伝えします

また、メールアドレス登録は必須ではありません。

初回登録時に ID の設定、パスワードの変更、秘密の質問の設定が完了していれば、初回登録は完了しています。

ID とパスワードでログインをし、利用を開始いただけます。

#### 5. 先生向け問い合わせ窓口

ご不明な点がございましたら、Classi サポートデスクまでお問い合わせください。

Classi サポートデスク

0120-755-640(通話料無料)

※受付時間 月～金 8:00～19:00 土 8:00～17:00 (祝日、年末・年始を除く)

※こちらは先生専用の電話窓口です。生徒・保護者の方にはお知らせの上部に記載している生徒・保護者様向けの問い合わせ窓口をご案内ください。

引き続きご迷惑をおかけいたしますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。

Classi 株式会社

以上