

2023年6月26日

お客様各位

株式会社タイガー  
代表取締役 茂岡賢明



## お知らせとお詫び

### トラックメイト Pro4 ASP デジタコ連動オプション障害について

日頃より、トラックメイト Pro4 ASP をご利用いただきまして誠にありがとうございます。  
6月26日(月)に発生したデジタコ連動オプションの障害により、お客様にご不便、ご迷惑、ご心配をおかけいたしましたこと深くお詫び申し上げます。

今回発生した障害の原因と対応について、ご報告させていただきます。

#### 記

#### 1) 発生日時

6月26日(月) 9時00分～20時00分

#### 2) 障害内容

- ・デジタコ連動オプション機能の「デジタコ読込」送信時にエラーが発生する。
- ・「デジタコ読込」時に「日報上書」を選択していた場合は、上書き対象の日報が消えてしまう。

#### 3) 影響範囲

デジタコ連動オプションご契約のお客様

#### 4) 原因

トラックメイト Pro/ASP アップデートによる不具合

#### 5) 対応状況

6月26日 19:00～20:00 の時間帯にて障害対応版を緊急リリース後復旧

## 6) 日報が消えてしまったお客様へ

デジタコ連動オプションをご利用中のお客様で、デジタコ読込で日報上書を実行し日報が消えてしまった場合、申し訳ございませんがデータの自動復旧はできません。コールセンターにお問い合わせ頂くことで、消えてしまう前の日報に関しての情報をお伝えすることが可能です。

該当するお客様はトラックメイトコールセンターまでお問い合わせ下さい。

最後にお客様には、状況のご連絡が遅れましたこと、早急な復旧作業ができず、ご迷惑をおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。

また、今後もお客さまへの一層のサービス向上に取り組んでまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

尚、ご不明点は以下コールセンターへお問合せ下さい。

トラックメイトコールセンター  
TEL : 0570-016016 (固定電話のみ)  
対応時間 : AM09:00~PM5:00 (平日)