お取引先各位

楽天コミュニケーションズ株式会社 ネットワークサービス本部 モバイルソリューションビジネス部 本部長 森口 達也

「モバイルデータ通信サービス」における 5G ネットワーク接続に関する 不具合のお詫びとご報告

平素より格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。この度、弊社が提供する「モバイルデータ通信サービス」にて、5Gネットワーク接続において不具合が生じていることが判明いたしました。お客様にご迷惑をお掛けしておりますこと、深くお詫び申し上げます。本不具合に関する詳細につきまして、以下の通りご報告させていただきます。

弊社では、お客様に安心してサービスをご利用いただけますよう、本不具合の一刻も早い解消と、今後のより一層のサービス品質向上に向けて取り組んでまいります。

敬具

1. 発生事象

弊社が提供する「モバイルデータ通信サービス」にて、「楽天モバイル」の 5G ネットワークに接続できない事象が発生しております。

2. サービス影響範囲

2023 年 12 月 18 日 18:59 以前に開通作業を完了し「モバイルデータ通信サービス」をご利用いただいているお客様。

3. 不具合発生日

お客様のサービスご利用開始日(回線開通時)。

4. 原因及び復旧措置について

[不具合原因]

回線開通に関わるシステムの設定不備。

[復旧措置]

2023 年 12 月 18 日 19:00 にシステム設定不備の原因となるプログラムの修正を実施いたしました。以降に開通した新規回線につきましては、5G ネットワークへの接続が可能です。

2023年12月18日以前からのご利用回線(同日18:59までに開通済みの回線)に関しましては、2024年1月25日22:00から、弊社より順次お客様のSIMデータ更新作業を実施させていただく予定です。万が一復旧作業日に変更があった際は別途お知らせさせていただきます。なお本不具合の復旧に関して、お客様による設定変更等の必要はございません。

5. 再発防止策

本不具合を重大な問題と受け止め、品質管理体制及び品質検証プロセスの再構築を図り、再発防止に努めます。

6. お問い合わせ先

本内容についてご不明点、ご質問等ございましたら、お手数ですが弊社営業担当者もしくは以下の お問い合わせ先までご連絡いただきますようお願いいたします。

楽天コミュニケーションズ株式会社

ネットワークサービス本部

モバイルソリューションビジネス部

メールアドレス:rcomm-sim-sales@mail.rakuten.com

この度は、ご迷惑をお掛けしましたことを、重ねてお詫び申し上げます。

楽天コミュニケーションズでは、再発防止とともにより一層、サービス向上に努めてまいります ので、今後ともご愛顧いただきますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

以上