

2025年4月17日

各位

TS ネットワーク株式会社

システム障害によるたばこ製品配達遅延について

この度、弊社において、物流システムの障害により国産/輸入たばこ製品の配達に現在1～2日程度の遅延が発生しております。お客様、販売店様及び関係者の皆様に多大なご迷惑とご心配をおかけすることとなり、深くお詫び申し上げます。現在、当該システム障害の早期復旧に向けて取り組んでいるところですが、現時点で判明しております内容につきまして、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 事案の概要

2025年4月14日に弊社にて実施した物流システムの更改作業の影響により、販売店様からの受注情報に基づき、販売店様ごとのたばこ製品を仕分けるシステム（以下“仕分けシステム”といいます）に障害が発生し、これにより、全国的に配達が遅延しております。

弊社にて障害を検知して以降、システム障害の原因特定及び早期復旧に取り組んでまいりましたが、システム障害からの復旧には至っておらず、配達遅延を解消できておりません。

なお、4月15日配達予定としていた製品につきましては、7割強の販売店様には4月16日に配達完了しております。

2. システム障害の原因

仕分けシステムにおいて、データ連携が正常に行われていないことが主な原因であると考えております。詳細な原因は調査中です。

3. 対応

配達遅延の解消に向け、システムの復旧に向けた対応を継続しております。また、配達遅延している販売店様に対し、配達遅延が発生している旨の説明を実施しております。

なお、仕分けシステムが復旧していない弊社配達拠点に関しては、配達遅延を極力緩和

できるよう取り組んでいるところです。4月21日週を目途に安定的な供給を行えるよう、あらゆる対応を講じてまいります。

以上

■ 本件に関するお問い合わせ先

TS ネットワーク株式会社 総務部

電話番号： 03-3861-7431