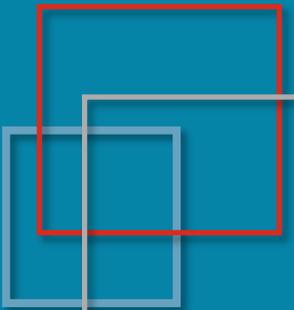


# A2-6 現場発！メールサービスを 支える運用者の集い

株式会社コミュニティネットワークセンター 技術本部

内田晴彦



## 会社紹介/自己紹介

---

- 登壇者：内田晴彦 担当：ISPサーバ設備全般
- 株式会社コミュニティネットワークセンター（CNCI）
- 愛知/岐阜/三重で活動するケーブルテレビMSO  
MSO：Multiple Systems Operator（統括運営会社）
- グループ ケーブルテレビ12社



## レジюме

---

- オンプレからクラウドサービスへ移行した話
- Outlook (new) のサポートで苦勞している話

# クラウドサービスへ移行

---

- **CNCIグループのメールとHPサービスのドメイン数**  
約160ドメイン
- **システムの移行作業期間**  
2023年9月～2024年3月（7ヶ月間）
- **移行後の弊社でのメールシステムの障害対応**  
0件
- **移行後の弊社でのメールシステムの問い合わせ対応**  
今までと変わらず、毎月20～30件ほど  
※カスタマーサポート部門で対応が困難なもの

# クラウドサービスへ移行での苦労話

---

- **TLS1.0/1.1 の無効化**

事前調査でユーザ影響がわかっていたので、オンプレ運用中に実施

- **DNSによるサービス切り替えで、通信先が切り替わらない問題**

SMTPでオンプレに通信し続ける端末 → 個別対応（DNS設定できない設備）

IMAPでオンプレに通信し続ける端末 → 時間経過ですべて解消

- **IMAPメールデータを移行するための並行期間**

IMAP受信が遅くなったと利用者から苦情

- **特殊なメール利用者**

1 通のメールに宛先上限までを指定する送信者（機械）

t 分に n 通までの送信制限のところ、同時に n 通送信して t 分待つ送信者（機械）

# Outlook (new) のサポート

- 正式名称「Outlook for Windows」



※ MS社のOffice製品「Outlook (classic)」とは似て非なるアプリ

- (参考) これまでのMS社の無料メールアプリ

アプリ名	標準搭載OS	サポート終了
Internet Mail & News	Windows 3.1	—
Outlook Express 4	Windows 95	—
Outlook Express 5、 5.5	Windows 95～ME	—
Outlook Express 6	Windows XP	2014年4月9日 (Windows XPのサポート終了に合わせて)
Windows Live Mail	Windows Vista	2017年1月10日
Windows Mail	Windows 8～11	2024年12月31日
Outlook (new)	Windows 11	未定

# Outlook (new) のサポート苦労話 その1

- **2023年8月頃から Windows Mail から Outlook (new) への切り替え開始**
  - 当初はPOP/POPSに非対応  
※2024年6月にはPOP/POPSに対応していました。



カスタマサポートに“メールが利用できなくなった”という問い合わせが多発

- **2024年10月頃からWindowsUpdateでの自動切り替えが開始**

カスタマサポートに“メールが利用できなくなった/使いにくいから戻したい”が多発

## Outlook (new) のサポート苦勞話 その2

---

- メール送受信の接続元IPが Microsoft クラウドIP (JP以外) になる

- メール送受信のログ調査が難しくなった

お客様のメール送信であれば、ほとんどが国内のIP (特に、自ISP管理下のIP) であるクラウドのメール送信サービスだと、IPがほぼ固定で判断できていたが、Outlook (new) はバラバラの海外IPから送信されるため、正規のメール送信かの判断が困難

- 不正なメール送信判定への影響

短時間で複数カ国からのメール送信になるため、不正アクセスと判定されやすい  
弊社では、ベンダーと相談して Microsoft クラウドIP の判定の緩和策を実施

Thank you

