

[2019年1月] お詫びとご報告

EES (Elsevier 論文投稿・審査システム) で発生したトラブル対応の完了

Elsevier より「Edge バージョン 17 で発生していた EES の問題の修正が完了した」と連絡がありましたのでご報告申し上げます。

問題解決までの間、ご不便、ご迷惑をお掛けいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。
以下に、判明した障害事象、原因および対応状況等についてご報告いたします。

障害事象

Windows10 搭載のパソコンで Microsoft Edge (以下 Edge) から EES をご利用いただいている方の一部に EES の操作ができない、というトラブルが発生しました。

ご利用者への影響

- ・ EES ログイン後、操作中に「画面が真っ白になってしまう」
- ・ Main Menu のリンクが反応しない

問題の原因と対応

Elsevier の EES 専門部署から、マイクロソフト社が公表している Edge バージョン 17 のバグに由来する不具合であることが判明したため、Edge のバグを回避して EES を動作させるための対策を講じた、との報告を受けております。

Edge バージョン 17 で EES をご利用いただく前にお願いしたいこと

トラブル対応が完了いたしましたので、Edge バージョン 17 で EES をご利用頂けるようになりました。お手数ではございますが、一度ブラウザ Edge のキャッシュを削除して Edge を終了・再起動してから EES へログインしていただきますようお願いいたします。

<ブラウザ Edge でキャッシュを削除する方法>

1. まずは画面右上の「…」マークをクリックして、「設定」を開きます。
2. 左メニューよりプライバシーとセキュリティを選択し、閲覧データのクリアの項目から「クリアするデータの選択」ボタンを押します。
3. チェックリストの中から「キャッシュされたデータをファイル」にチェックマークを入れてクリアボタンを押します。

ご迷惑をおかけして申し訳ございませんが、ご対応いただけましたら幸いに存じます。

EES のお問い合わせ先：

エルゼビア・カスタマーサポート

TEL: 03-5561-5032 ※日本語でのサポート対応は、土日祝日を除く 9:30~17:30