

「 dongleが見つかりません」のメッセージが出た場合の対応について

お客様 各位

いつも SSTG1 シリーズをご利用いただきありがとうございます。
株式会社キャンバスです。

新しいパソコンに SSTG1 シリーズをインストールした場合などに、dongleを差し込んでいるにもかかわらず、ソフトを起動すると「dongleが見つかりませんでした。dongleをセットして再度アプリケーションを起動してください。」というメッセージが表示されることがあります。

この場合の原因として、下記の 2 つのケースが考えられます。

- 【1】dongleドライバをインストールしていない
- 【2】dongleドライバはインストール済みだが正しく機能していない

最近、【2】のケースのお問い合わせが増えていますので、対応方法をご案内させていただきます。

■ dongleドライバがインストールされているかどうかの確認

(Windows10 の場合) デスクトップ左下のウィンドウズのロゴマークを右クリック⇒アプリと機能をクリック

(Windows7、8.1 の場合) [コントロールパネル]－[プログラムと機能]をクリック。

一覧の中に「Sentinel System Driver Installer X.X.X」が存在するかどうかを確認。

⇒存在している場合はdongleドライバがインストールされています。

■ 【1】dongleドライバがインストールされていない場合の対応

下記 FAQ の記載に沿ってdongleドライバをインストールして下さい。

Q3 : SSTG1 シリーズをインストールしたのですがdongleを認識しません。

http://canvass.co.jp/usersupport/sst_g1/faq_03h-3.html

■ 【2】dongleドライバはインストール済みだが正しく機能していない場合の対応

次ページ「dongleが認識しないお客様へ」の手順に沿ってdongleドライバの設定を変更して下さい。

※上記【2】のケースは必ずしも新しいパソコンに SSTG1 シリーズをインストールした場合だけでなく、これまで SSTG1 シリーズが起動できていたパソコンでも発生することがあります。

今後とも SSTG1 シリーズをよろしくお願いいたします。

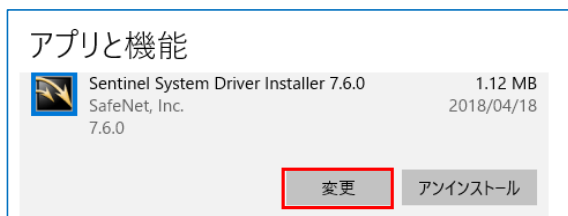
株式会社キャンバス カスタマーサポート

ドングルが認識しないお客様へ

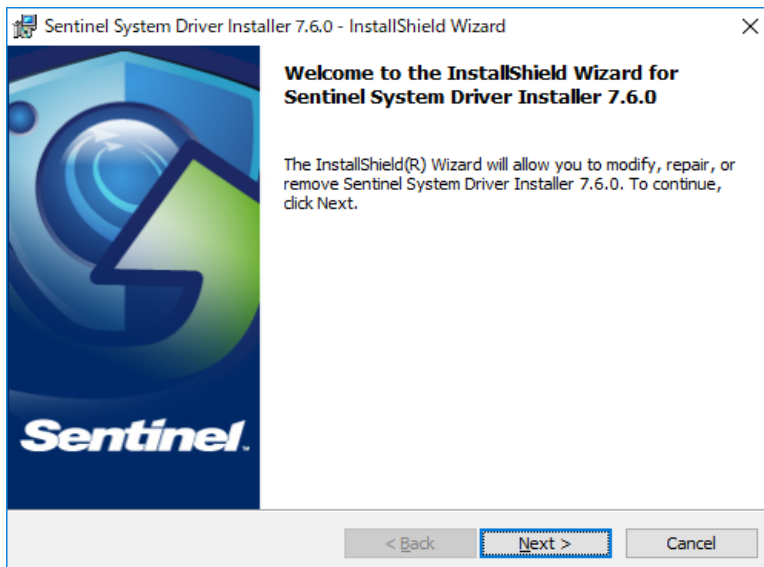
1. (Windows10の場合) デスクトップ左下のウィンドウズのロゴマークを右クリック⇒アプリと機能をクリック
(Windows7、8.1の場合) [コントロールパネル]－[プログラムと機能]をクリック



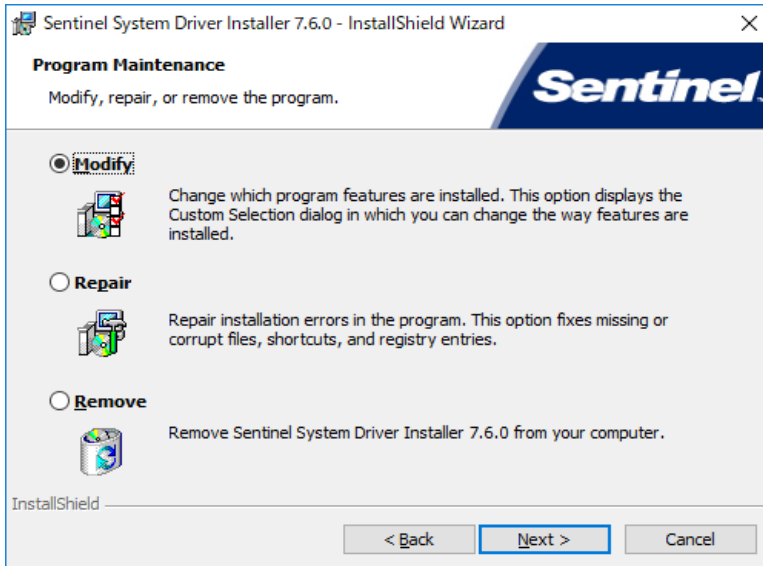
2. 機能の一覧から「Sentinel System Driver Installer X.X.X」をクリックし、[変更]をクリック
(Windows7、8.1の場合は、右クリック⇒[変更]をクリック)



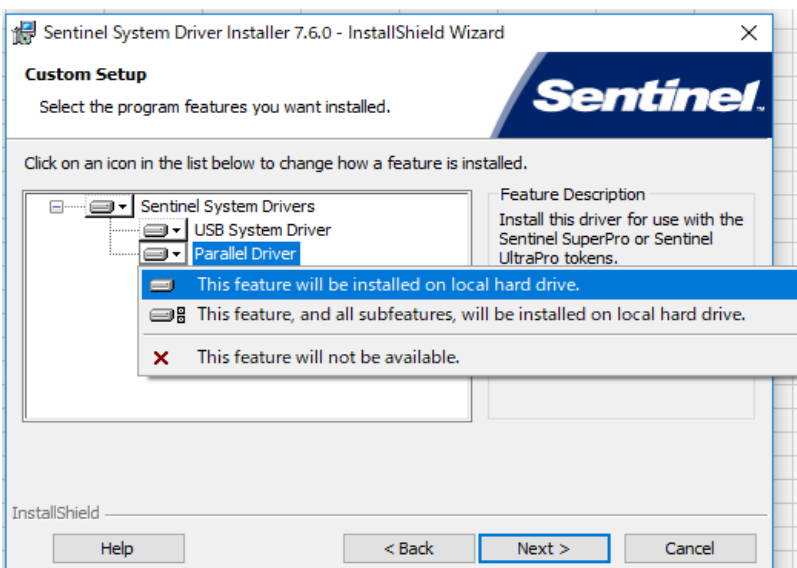
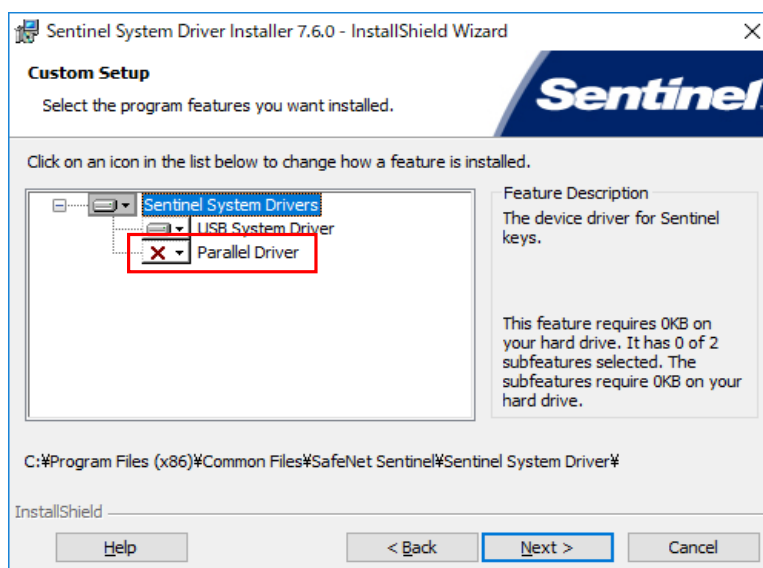
3. [Next]をクリック



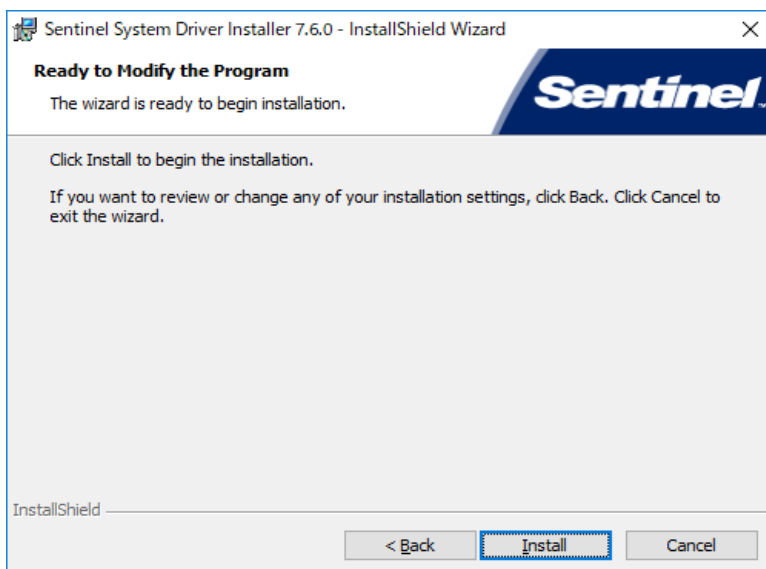
4. 「Modify」を選択して[Next]をクリック



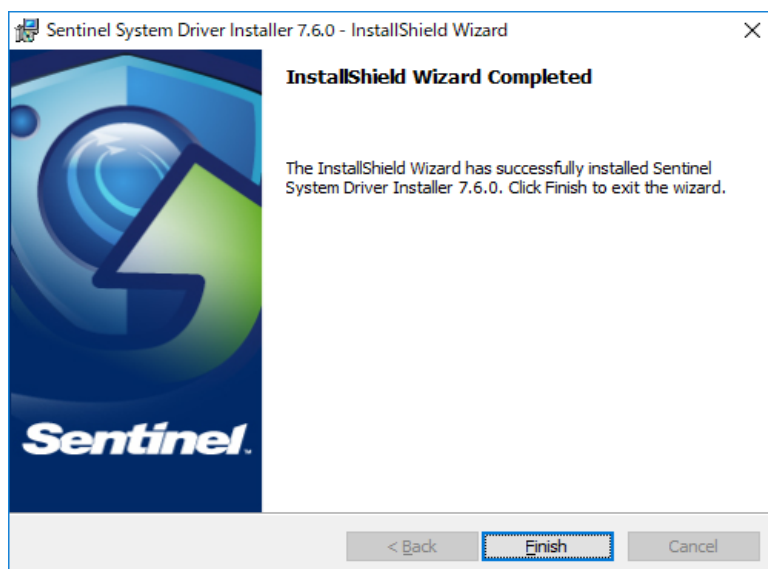
5. 「Parallel Driver」が [X] になっていない場合、▼をクリックし [X] を選択



6. [Next]をクリック
7. [Install]をクリック



8. [Finish]をクリック



PCを再起動してください。

以上