

INFORMATION



株式会社エレクトリ プロ営業部 オーディオ課

〒105-0022 東京都港区海岸 2-7-70

ヒビノ日の出ビル 6 階

<https://www.electori.co.jp/>

2025 年 10 月 吉日

TC Helicon「VoiceSupport 2」のご利用に関する重要なお知らせ

平素より弊社取り扱い製品をご愛顧いただきまして誠にありがとうございます。

現在 TC Helicon 社の専用アプリケーション「VoiceSupport 2」(MacOS/Windows)において、以下の不具合が継続的に発生しております。

- アプリの起動時に“**No Internet Connection**”というエラーが発生する
- アプリの起動時にアップデートを促すポップアップが表示されるが、OK を押してもサーバーエラーのページに飛ぶ
- 継続的に“**Device in Use**”のエラーが発生し、デバイスとの通信ができない
- 製品のファームウェアアップデートができない

本事象は TC Helicon(MUSIC Tribe 社)のサーバーエラーおよび新 OS に起因するものであり、メーカー本社では既知の問題となっておりますため、弊社側でもメーカーより情報収集と状況確認を継続しております。

現時点では本エラーにおける特定の解決策はございませんため、TC Helicon製品をご利用のお客様におかれましては、誠に恐れ入りますが問題の解決まで今しばらくお待ちいただきますようお願い申し上げます。

お客様へは大変ご不便ご迷惑をおかけしておりますことお詫び申し上げます。

状況について進展があり次第速やかにご案内をさせていただきますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

記

障害を受ける可能性がある対象機種

ブランド名	製品名
TC Helicon	VOICELIVE 3 EXTREAM
TC Helicon	VOICELIVE PLAY
TC Helicon	PLAY ACOUSTIC
TC Helicon	HARMONY SINGER 2

TC Helicon	MIC MECHANIC 2
TC Helicon	DUPLICATOR
TC Helicon	CRITICAL MASS
TC Helicon	TALKBOX SYNTH
TC Helicon	PERFORM-V
TC Helicon	PERFORM-VE
TC Helicon	PERFORM-VG
TC Helicon	PERFORM-VK
TC Helicon	VOICETONE C1
TC Helicon	VOICETONE D1
TC Helicon	VOICETONE E1
TC Helicon	VOICETONE H1
TC Helicon	VOICETONE R1
TC Helicon	VOICETONE T1
TC Helicon	VOICETONE x1

- これらの製品については、スタンドアローンで動作いたしますので通常の使用については問題ございません。
- VoiceSupport 2経由のファームウェアアップデートおよびプリセット管理についてのみ障害が発生しております。

以上