

# SupportAssist for Home PCs バージョン 3.10 ユーザーズガイド

## メモ、注意、警告

 **メモ:** 製品を使いやすくするための重要な情報を説明しています。

 **注意:** ハードウェアの損傷やデータの損失の可能性を示し、その危険を回避するための方法を説明しています。

 **警告:** 物的損害、けが、または死亡の原因となる可能性があることを示しています。

<b>章 1: はじめに</b> .....	<b>5</b>
主な機能.....	5
ドキュメントの目的.....	5
人々.....	6
新しい機能と拡張された機能.....	6
サポート対象の PC.....	6
SupportAssist 機能と Dell サービス プラン.....	6
その他のサービス製品.....	9
<b>章 2: SupportAssist for Home PCs の使用を開始する</b> .....	<b>10</b>
PC の最小要件.....	10
SupportAssist for Home PCs のインストール.....	11
SupportAssist のユーザー インターフェイス.....	11
言語設定の変更.....	12
SupportAssist のプロファイルを作成.....	12
Dell マイ アカウントの作成.....	13
ソーシャル メディア アカウントを使用したサイン イン.....	13
連絡先および出荷情報のアップデート.....	13
別の SupportAssist のプロファイルを使用する.....	14
インターネットの設定.....	14
スキャンおよび最適化をスケジュールする.....	14
自動スキャンと最適化をスケジュールする.....	15
SupportAssist の手動アップグレード.....	15
通知.....	15
SupportAssist ユーザー インターフェイスでの通知.....	16
Windows アクション センターでの通知.....	16
SupportAssist 「ホーム」 ページのバナー.....	18
SupportAssist の通知を無効にする.....	19
SupportAssist のアンインストール.....	19
<b>章 3: システムのリセットと修復の概要</b> .....	<b>20</b>
PC を工場出荷時の設定にリセットする.....	20
PC をリセットしてオペレーティング システムをアップデートする.....	21
システム修復設定の構成.....	21
PC の修復.....	22
<b>章 4: Dell Migrate の概要</b> .....	<b>23</b>
古い PC から新しい PC へのデータの移行.....	24
データの削除と古い PC のリセット.....	25
<b>章 5: ドライバーおよびダウンロードの概要</b> .....	<b>26</b>
アップデートの重大度の分類.....	26
ドライバー アップデートのインストール.....	26
ドライバー アップデートのアンインストール.....	27

ドライバーとダウンロードタイルの通知.....	27
<b>章 6: PC ハードウェアのスキャン.....</b>	<b>28</b>
特定のハードウェア コンポーネントのスキャン.....	28
クイック ハードウェア スキャンの実行.....	29
ストレス テストの実行.....	29
<b>章 7: PC の最適化.....</b>	<b>31</b>
ファイルのクリーンアップ.....	31
PC パフォーマンスのチューニング.....	31
ネットワークの最適化.....	32
ウイルスおよびマルウェアの削除.....	32
不審なプログラムを削除する.....	32
PC 全体のスキャンと最適化の実行.....	33
<b>章 8: 仮想アシスタントの概要.....</b>	<b>35</b>
<b>章 9: サポート リクエストの作成.....</b>	<b>36</b>
スキャンで検知された問題に対するサポート リクエストの作成.....	36
サポート リクエストを手動で作成する.....	37
問題の詳細ページ.....	37
問題サマリ ページ.....	38
発送可能なパーツ.....	38
<b>章 10: トラブルシューティングの概要.....</b>	<b>39</b>
<b>章 11: 履歴の概要.....</b>	<b>40</b>
<b>章 12: サポートを受ける.....</b>	<b>41</b>
Dell テクニカル サポートにファイルを送信.....	42
Dell テクニカル サポートにログ ファイルを送信する.....	42
リモート トラブルシューティング.....	42
RemoteAssist を使用したリモート トラブルシューティングを許可する.....	42
リモート ヘルプを使用したリモート トラブルシューティングを許可する.....	43
<b>章 13: フィードバックの入力.....</b>	<b>44</b>
<b>章 14: よくある質問 / FAQ.....</b>	<b>45</b>
<b>章 15: SupportAssist for Home PCs のリソース.....</b>	<b>48</b>
<b>章 16: デルへの問い合わせ.....</b>	<b>49</b>

# はじめに

SupportAssist は、お使いの PC のハードウェアとソフトウェアの問題をプロアクティブに予測して特定し、Dell からのサポートを自動化します。SupportAssist は、PC のパフォーマンスと安定化の問題に対処し、セキュリティの脅威を防ぎ、ハードウェアの障害を監視および検出し、Dell テクニカル サポートとのエンゲージメントプロセスを自動化します。ご利用の Dell サービスプランに応じて、SupportAssist をスキャン中に検出された問題に対するサポート リクエストの作成も自動化します。サービスプランごとの SupportAssist 機能の詳細については、「[SupportAssist 機能と Dell サービスプラン](#)」を参照してください。

**① | メモ:** 本書では、PC という語は、Dell 製ノートパソコン、デスクトップ、ゲートウェイ、組み込み PC を指します。

SupportAssist は、不要なファイルの削除、ネットワーク設定の最適化、PC パフォーマンスのチューニング、ウイルスとマルウェアの削除によって、PC を最適化します。お使いの PC で利用できるドライバーのアップデートも識別します。

SupportAssist は、必要な PC 情報を収集し、Dell テクニカル サポートに安全に送信します。収集された情報により、Dell は強化された効率的なサポートをお客様に迅速に提供できます。

SupportAssist for Home PCs は、Web コンテンツ アクセシビリティ ガイドライン (WCAG) 2.1 に準拠しており、スクリーンリーダー、画面の拡大表示、音声認識ソフトウェアなどの補助技術と併用できます。

**① | メモ:** 補助技術の使用中は、SupportAssist のユーザー インターフェイス内の操作に PC のマウスを使用しないでください。操作で利用できるのは、PC のキーボードのみです。

## 主な機能

- 予測的でプロアクティブな問題検出と通知。
- お使いの PC で利用できるドライバーのアップデートを手動または自動でスキャンします。
- お使いの PC のハードウェアを手動または自動でスキャンして問題を特定できます。
- PC で検出されたハードウェアの問題に関するサポート リクエストを自動で作成します。
- PC の問題に関するサポート リクエストを手動で作成します。
- 一時ファイルの消去、ネットワーク接続性の最適化、PC パフォーマンスの微調整、ウイルスおよびマルウェアの削除を行います。
- 起動の問題や、その他のパフォーマンスの問題を解決するため、お使いの PC で以前のポイント イン タイムに瞬時にロールバックします。
- PC のリセット中に、ローカルハード ドライブまたは外部ストレージ デバイスに個人ファイルのコピーを保存します。
- 工場出荷時のオペレーティング システムをインストールするか、お使いの PC で利用できる最新のオペレーティング システムにアップグレードします。
- Dell テクニカル サポート エージェントによって、課題をトラブルシューティングし解決するために PC のドライバーとハードウェアのスキャンをリモートで開始することを許可します。
- Dell Migrate サービスを使用して、古い PC から新しい Dell PC にファイルと設定を転送します。

**① | メモ:** PC で利用できる SupportAssist 機能は、その PC の Dell サービスプランによって異なります。

## ドキュメントの目的

本書では、64 ビット Windows 10 RS4 以降のバージョンのオペレーティング システムで SupportAssist for Home PCs を使用方法について説明します。

Windows 10 を S モード オペレーティング システムで実行している PC で SupportAssist を使用方法の詳細については、[SupportAssist for Home PCs](#) のマニュアル ページにある *SupportAssist for Home PCs ユーザーズ ガイド (Windows 10 S モード用)* を参照してください。

# 人々

このドキュメントは、SupportAssist for Home PCs を使用して PC を監視しているユーザーを対象にしています。また、このドキュメントは、IT 管理者を持たず、SupportAssist を使用して従業員が自分の PC を自分で監視できるようにしている組織の従業員を対象にしています。

## 新しい機能と拡張された機能

- 32 ビットのオペレーティング システムはサポートされなくなりました。
- Windows 10 RS3 以前のバージョンのオペレーティング システムはサポートされなくなりました。
- Dell Migrate サービスを新しいリージョンやロケールに拡張
- 製品の拡張についてのフィードバックを収集するアンケートの実装
- 保証バナーの拡張
- [ ホーム ] ページと [ 履歴 ] ページに表示される概要の拡張
- バグ修正

## サポート対象の PC

SupportAssist は、64 ビット Windows 10 RS4 以降のバージョンのオペレーティング システムを搭載した次の Dell PC でサポートされています。

- Inspiron
- G シリーズ
- XPS
- Alienware
- Vostro
- Latitude
- Dell Precision
- OptiPlex

**メモ:** SupportAssist は、仮想マシン上ではサポートされていません。

## SupportAssist 機能と Dell サービス プラン

SupportAssist は、PC 上で発生する可能性のあるハードウェアおよびソフトウェアの問題を事前に予測し、プロアクティブに検出して通知します。Dell サービス プランに応じて、SupportAssist は Dell テクニカル サポートとのエンゲージメントを自動化し、容易にします。

次の表では、Basic、Premium Support、ProSupport、ProSupport Plus、Premium Support Plus、Dell Software Support ( DSS ) のアクティブなサービス プランがある PC で利用可能な SupportAssist の機能をまとめています。

**メモ:** DSS は、米国の XPS、Alienware、Inspiron、G シリーズの PC でのみ利用可能です。アクティブな Basic サービス プランまたは期限切れサービス プランがある場合に利用できます。

表 1. SupportAssist 機能と Dell サービス プラン

SupportAssist 機能	説明	Dell サービス プラン					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support ( DSS )
ハードウェアおよびソフトウェアスキャンのスケジュール	お好みに応じて、ハードウェアおよびソフトウェアスキャンのスケジュールを設定できます。SupportAssist では、スケジュールに基	✓	✓	✓	✓	✓	✓

表 1. SupportAssist 機能と Dell サービス プラン ( 続き )

SupportAssist 機能	説明	Dell サービス プラン					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support ( DSS )
	づいてスキャンを実行します。						
手動でファイルをクリーンアップする	一時ファイル、冗長ファイル、その他の不要なファイルを PC から消去できます。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PC のパフォーマンスを手動で調整する	電源設定、レジストリファイル、およびメモリー割り当てを調整して、PC パフォーマンスを微調整できます。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ネットワーク接続を手動で最適化する	効率的で信頼性の高いネットワークになるよう設定を調整することで、ネットワーク接続を最適化できます。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
問題を手動でトラブルシューティングする	トラブルシューティング ページにある段階的な手順とビデオチュートリアルを参照することによって、一般的な PC の問題を修正できます。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
スキャンおよびドライバーのアップデートを手動で実行する	スキャンおよび PC で利用できるドライバーアップデートのインストールを手動で実行できます。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
手動スキャンからパーツをセルフディスパッチする	手動によるスキャン中に保証期間内のパーツに問題が検出された場合は、交換パーツをディスパッチするための配送先住所を確認するよう求められます。	✓	✓	✓	✓	✓	✗
自動スキャンを介したパーツのセルフディスパッチ	自動で実行したスキャン中に保証期間内のパーツに問題が検出された場合は、交換パーツをディスパッチするための配送先住所を確認するよう求められません。	✗	✓	✓	✓	✓	✗
お客様ご自身で交換可能なパーツを交換するためにオンサイトでの支援をリクエスト <sup>1</sup>	ご使用の場所で交換可能なパーツを交換する際に、サービステクニシヤンの訪問をリクエストすることができます。	✗	✓	✓	✓	✓	✗
サポートリクエストの自動作成	スケジュールされたスキャン中に問題が検出された場合は、サポー	✗	✓	✓	✓	✓	✗

表 1. SupportAssist 機能と Dell サービス プラン ( 続き )

SupportAssist 機能	説明	Dell サービス プラン					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support ( DSS )
	ト リクエストが自動的に作成され、Dell テクニカル サポートのエージェントが問題の解決策についてお客様にご連絡します。						
サポートリクエストを手動で作成する	SupportAssist で検出されない問題について、サポート リクエストを手動で作成できます。	✗	✓	✓	✓	✓	✓
ウイルスおよびマルウェアを手動で削除 <sup>2</sup>	ウイルスおよびマルウェアによって破損したファイルを隔離、削除および復元することによって、PC を安全に保ちます。	✗	✗	✗	✓	✓	✓
故障回避のための予測不具合検知およびサポートリクエストの作成 <sup>3</sup>	考える故障に関するパーツが識別された場合は、アラートが送信されます。SupportAssist によってサポート リクエストが開かれ、Dell テクニカルサポートのエージェントが交換パーツを発送するためお客様に連絡します。	✗	✗	✗	✓	✓	✗
スケジュールされたスキャンで検出された PC 最適化の問題の通知	スケジュールされたスキャン中に検出された、PC 最適化の課題についての通知は、Windows アクション センターに表示されません。	✗	✗	✗	✓	✓	✓
PC 最適化の自動化 <sup>3</sup>	SupportAssist は、自動スキャン中にお使いの PC を自動的に最適化します。	✗	✗	✗	✓	✓	✓
優先連絡時刻の指定 <sup>4</sup>	希望する連絡時刻を指定できます。Dell テクニカル サポートのエージェントは、指定時間内のみ、お客様に連絡します。	✗	✗	✓	✗	✓	✓

1 お客様ご自身で交換可能なパーツを交換するためのオンサイトでの支援は、特定のリージョンでのみ利用可能です。

2 ウィルスおよびマルウェアの削除機能は、特定のリージョン、たとえば中国では使用できません。

3 予測分析による障害検出には、ハードドライブ、ソリッドステートドライブ、バッテリー、温度計、デスクトップファンが含まれます。

4 希望連絡時間は、米国およびカナダのお客様にのみ適用されます。

## その他のサービス製品

既存の SupportAssist 機能に加えて、PC 用にサービス製品を追加購入できます。

次の表では、PC 用に購入できるサービス製品について説明しています。

表 2. その他のサービス製品

サービス製品	説明	可用性
Dell Software Support ( DSS )	Basic サービス プランまたは期限切れサービスプランの PC では、ソフトウェアの自動最適化と、ウイルスおよびマルウェアの除去機能が有効になります。DSS で利用可能な SupportAssist 機能の詳細については、「 <a href="#">SupportAssist 機能と Dell サービス プラン</a> 」を参照してください。	米国の XPS、Alienware、Inspiron、G シリーズの PC で、アクティブな Basic サービス プランまたは期限切れサービス プランがある場合に利用できます。
Dell Migrate	Windows オペレーティングシステムを実行中の PC から新しい PC に、個人データを安全に移行できます。データの移行後、データを削除して古い PC をリセットしてから、PC を販売したり、贈与または下取りに出したりすることができます。 <b>① メモ:</b> このドキュメントで「データ」という用語を使用する場合は、移行するファイルおよび設定を指します。「古い PC」という用語は、データの移行元となる PC を指し、「新しい PC」はデータの移行先となる Dell PC を指します。	特定のリージョンの Inspiron、G シリーズ、XPS、Alienware PC で利用できます。サポートされているリージョンのリストについては、「 <a href="#">Dell データ アシスタント</a> 」のドキュメントページにある <i>Dell Migrate ユーザーズガイド</i> の「サポートされているロケール」セクションを参照してください。


# SupportAssist for Home PCs の使用を開始する

SupportAssist は、Dell の工場から出荷されたすべての PC に事前にインストールされています。SupportAssist が事前にインストールされていない場合は、このセクションの手順に従って SupportAssist をインストールし、構成し、使用します。

## PC の最小要件

次の表は、SupportAssist をインストールして使用するための PC の最小要件をリスト表示しています。

表 3. PC の最小要件

項目	要件
オペレーティングシステム	<p>[ ノートブックおよびデスクトップ : ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Windows 10 RS4 以降 ( 64 ビットのみ )</li> </ul> <p>[ Edge Gateways : ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB ( 64 ビットのみ )</li> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB ( 64 ビットのみ )</li> </ul> <p>[ Embedded Box PCs : ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Windows 10 Professional ( 64 ビットのみ )</li> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB ( 64 ビットのみ )</li> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB ( 64 ビットのみ )</li> </ul>
ソフトウェア	<p>Microsoft .NET Framework 4.7.2</p> <p> <b>メモ:</b> お使いの PC に Microsoft .NET Framework 4.7.2 がインストールされていない場合、SupportAssist によって最新の Microsoft .NET Framework が PC にインストールされます。</p>
Web ブラウザー	Microsoft Edge または Internet Explorer 10 以降
ハードウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>メモリー ( RAM ) — 2 GB</li> <li>ハードドライブの空き容量 — 1 GB</li> </ul>
ネットワーク	インターネット接続性
ポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>5700 : SupportAssist ユーザー インターフェイスを開く</li> <li>9012 : Dell SupportAssist サービスと通信する</li> <li>8883、8884、8885、8886 : Dell サポート Web サイトと通信する</li> <li>28283 : データ移行のために Dell の PC をその他の PC とペアリングする</li> <li>28100 ~ 28700 : その他の PC から Dell の PC にデータを移行する</li> </ul> <p>PC が次の接続先に接続できる必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://saservices.dell.com">https://saservices.dell.com</a></li> <li><a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></li> <li><a href="https://apigtwb2cnp.us.dell.com">https://apigtwb2cnp.us.dell.com</a></li> <li><a href="https://fuslite.dell.com">https://fuslite.dell.com</a></li> <li><a href="https://cs-is.dell.com">https://cs-is.dell.com</a></li> <li><a href="https://tdm.dell.com">https://tdm.dell.com</a></li> <li><a href="https://api.dell.com">https://api.dell.com</a></li> <li><a href="https://downloads.dell.com">https://downloads.dell.com</a></li> <li><a href="https://www.dell.com">https://www.dell.com</a></li> <li><a href="https://dl.dell.com">https://dl.dell.com</a></li> <li><a href="http://content.dellsupportcenter.com">http://content.dellsupportcenter.com</a></li> </ul>

# SupportAssist for Home PCs のインストール

デフォルトでは、Dell の工場出荷時にすべての PC に SupportAssist がインストールされています。SupportAssist が PC にインストールされていない場合、SupportAssist を手動でダウンロードしてインストールできます。

## 前提条件

- SupportAssist をインストールして使用するには、PC の最小要件を満たしている必要があります。「[PC の最小要件](#)」を参照してください。
- 管理者としてログインする必要があります。

## 手順

1. [www.dell.com/supportassistforpcs](http://www.dell.com/supportassistforpcs) にアクセスします。
2. [今すぐダウンロード] をクリックします。  
SupportAssistInstaller.exe ファイルがダウンロードされます。
3. SupportAssistInstaller.exe ファイルをダブルクリックします。  
インストールの進行状況が [SupportAssist インストーラー] ウィンドウに表示され、インストール後にはショートカットがデスクトップに作成されます。  
**① | メモ:** オペレーティング システムのビルド番号が 16299 以降の PC では、ショートカットは作成されません。
4. [起動] をクリックします。  
SupportAssist for Home PCs ユーザー インターフェイスが表示されます。

# SupportAssist のユーザー インターフェイス

SupportAssist ユーザー インターフェイスには、次のページが含まれています。

- [ホーム](#)
- [トラブルシューティング](#)
- [履歴](#)
- [サポートを受ける](#)

初めて SupportAssist を開く場合、またはスキャンや最適化を実行していない場合は、[[ ホーム ]] ページのデフォルト ビューが表示されます。[今すぐ開始] をクリックし、すべてのスキャンおよび最適化を開始します。

以前にスキャンまたは最適化を実行している場合は、[ ホーム ] ページと [ 履歴 ] ページに次の詳細情報が表示されます。

- 再利用されたハード ドライブの空き容量
- インストールされているドライバ アップデートの数、または利用できるドライバ アップデートの数
- 最適化されたファイルの数
- 削除されたウイルスまたはマルウェアの数

PC の現在の Dell サービス プランと、PC に該当するその他のサービス プランも表示されます。[現在のサービス プラン] をクリックすると、そのサービス プランに含まれるサービスが表示されます。[該当するその他のサービス プラン] をクリックすると、サービス プランをアップグレードするためのオプションが表示されます。

スキャンまたは最適化を実行するには、 をクリックします。PC のサービス プランによっては、次のタイルが表示されます。サービス プランごとの SupportAssist 機能の詳細については、「[SupportAssist 機能と Dell サービス プラン](#)」を参照してください。

- [ ドライバの取得およびダウンロード ]
- [ ハードウェアのスキャン ]
- [ ファイルのクリーンアップ ]
- [ パフォーマンスの調整 ]
- [ ネットワークの最適化 ]
- [ ウィルスとマルウェアの削除 ]

**① | メモ:** お使いの PC で重大なハードウェアの問題が検出された場合、サポート リクエストを作成するまで、PC の最適化タイルは無効になります。

**① | メモ:** PC の管理者権限がない場合は、[ ハードウェアのスキャン ] タイルのみ有効になっています。

お使いの PC に適用可能な追加の Dell のサービス製品がある場合は、それらを確認、購入、または使用するためのリンクが下部ペインに表示されます。Dell のサービス製品の詳細については、「[その他のサービス製品](#)」を参照してください。

[ サービス タグ ] の上にカーソルを合わせると、モデル番号と次の詳細情報が表示されます。


- [ 保証の詳細 ]: PC に適用できるサービス プランやサービス製品と、その開始日および有効期限。
- [ サービス タグ ]: PC 固有の識別子。サービス タグは、英数字による識別子です。
- [ エクスプレス サービス コード ]: 自動電話ヘルプ中に使用できる数列 ( 例 : 987-674-723-2 )。
- [ メモリー ]: PC にインストールされている RAM の容量 ( 例 : 16 GB )。
- [ プロセッサ ]: PC に取り付けられているプロセッサの種類 ( 例 : インテル Core i5 6200U )。
- [ オペレーティング システム ]: PC にインストールされているオペレーティング システム ( 例 : Microsoft Windows 10 Pro )。

## 言語設定の変更

### このタスクについて

SupportAssist は、25 の言語で利用可能です。デフォルトでは、SupportAssist がオペレーティング システムと同じ言語に設定されます。ご希望に応じて言語を変更できます。

### 手順

1. SupportAssist のユーザー インターフェイスの右上隅にある設定アイコンをクリックし、[ 言語を選択 ] をクリックします。言語のリストが表示されます。
2. 使用する言語を選択します。
3. [ はい ] をクリックし、選択した言語で SupportAssist を再起動します。[ ] 選択した言語で SupportAssist が再開し、選択した言語の隣に  が表示されます。

## SupportAssist のプロフィールを作成

### 前提条件

管理者としてログインする必要があります。

### このタスクについて

SupportAssist プロファイルにより、PC のサービス プランで利用できる自動サポート機能を受けることができます。お使いの Dell マイ アカウントまたはソーシャル メディアのアカウントを使って、SupportAssist のプロフィールを作成できます

### 手順

1. SupportAssist ユーザー インターフェイスの右上隅にある [ プロファイル ] をクリックし、[ プロファイルを完了 ] をクリックします。
  - SupportAssist の契約条件を受諾していない場合は、メッセージが表示されます。[ SupportAssist の条項と条件を読む ] リンクをクリックし、契約条件に同意し、[ 保存 ] をクリックしてから、もう一度試してください。
  - SupportAssist がインターネットに接続できない場合、メッセージが表示されます。エラー メッセージの下に表示されているトラブルシューティングのリンクをクリックして問題を解決してから、もう一度試してください。
2. Dell マイ アカウントの [[ サイン イン ]] ページで、次のいずれかの手順を実行します。
  - すでに Dell マイ アカウントを持っており、ワンタイム パスコードを使用してサイン インする場合は、次の手順を実行します。
    - a. [ ワンタイム パスコードを E メールで受信 ] の切り替えスイッチをオンにします。
    - b. E メールアドレスを入力して [ パスコードを送信 ] をクリックすると、E メール アドレスでパスコードを受信できます。
    - c. パスコードを入力して、[ サイン イン ] をクリックします。
  - Dell マイ アカウントが既にある場合は、Dell マイ アカウントの認証情報を入力し、[ サイン イン ] をクリックします。
  - Dell マイ アカウントを持っていない場合は、アカウントを作成してサインインします。「[Dell マイ アカウントの作成](#)」を参照してください。
  - お使いのソーシャル メディア アカウントでサインインします。「[ソーシャル メディア アカウントを使用したサイン イン](#)」を参照してください。
3. [ 連絡先および出荷アドレス ] ページで、連絡先情報と出荷の詳細を入力します。
4. 希望する連絡方法と連絡時間を選択します。

**メモ:** 希望連絡時間オプションは、米国内で Premium Support または Premium Support Plus のアクティブなサービス プランがある PC にのみ適用されます。適用されます。

5. 二次連絡先を追加する場合は、[ 二次連絡先の追加 ] を選択して、詳細情報を入力します。
6. SupportAssist でサポート リクエストを自動的に作成しない場合は、[ サポート リクエストを自動作成する ] チェック ボックスをクリアします。

**メモ:** サポート リクエストの自動作成機能は、ProSupport、ProSupport Plus、Premium Support または Premium Support Plus のアクティブなサービス プランを持つ PC でのみ使用できます。

7. [ 完了 ] をクリックします。
  - 出荷の詳細が正しくない場合は、詳細をアップデートするためのメッセージが表示されます。[ Update and Finish ] をクリックして詳細をアップデートします。
  - 出荷の詳細が正しい場合は、SupportAssist ユーザー インターフェイスの右上隅に姓と名が表示されます。

## Dell マイ アカウントの作成

### 前提条件

管理者としてログインする必要があります。

### 手順

1. Dell マイ アカウントの [ サイン イン ] ページで、[ アカウントの作成 ] セクションに姓、名、E メール アドレス、パスワードを入力します。

**メモ:** パスワードには、大文字1文字、小文字1文字、および数字1字を含める必要があります。パスワードの長さは8~12文字である必要があります。

2. パスワードを再入力します。
3. [ アカウントの作成 ] をクリックします。  
Dell マイ アカウントが作成され、SupportAssist にサイン インされます。

## ソーシャル メディア アカウントを使用したサイン イン

### 前提条件

- 管理者としてログインする必要があります。
- 次のソーシャル メディア プラットフォームのいずれかの有効なアカウントを持っている必要があります。
  - Google+
  - Facebook

### 手順

1. Dell マイ アカウントの [ サイン イン ] ページで、使用するソーシャル メディアのアイコンをクリックします。
2. 対応するソーシャル メディアのログイン ページで、該当するフィールドにユーザー名、E メール アドレス、パスワードを入力します。
3. [ サインイン ] をクリックします。  
ソーシャル メディア アカウントにサイン インする際に入力した認証情報を使用して、Dell マイ アカウントが作成されます。

## 連絡先および出荷情報のアップデート

### 前提条件

管理者としてログインする必要があります。

### 手順

1. SupportAssist ユーザー インターフェイスの右上隅にある [ ユーザー名 ] をクリックし、次に [ プロファイルの詳細 ] をクリックします。

- [ 連絡先および出荷アドレス ] ページが表示されます。
- 必要な詳細をアップデートして、[ 完了 ] をクリックします。
    - 出荷の詳細が正しくない場合は、詳細をアップデートするためのメッセージが表示されます。[ Update and Finish ] をクリックして詳細をアップデートします。
    - 出荷の詳細が正しい場合は、[[ ホーム ]] ページが表示されます。

## 別の SupportAssist のプロファイルを使用する

### 前提条件

管理者としてログインする必要があります。

### 手順

- SupportAssist ユーザー インターフェイスの右上隅にあるユーザー名をクリックしてから [ 別のプロファイルを使用 ] をクリックします。
- [ 続行 ] をクリックします。  
現在のプロファイルが無効になるため、保存された連絡先情報および出荷の詳細にアクセスできなくなります。その後 [[ ホーム ]] ページが表示されます。プロファイルを作成するリンクが、SupportAssist ユーザー インターフェイスの右上隅に表示されます。[SupportAssist のプロファイルを作成] を参照してください。

## インターネットの設定


### 前提条件

管理者としてログインする必要があります。

### このタスクについて

SupportAssist の自動サポート機能を利用するには、PC が有効なインターネットに接続されている必要があります。SupportAssist をインターネットに直接またはプロキシ サーバー経由で接続するように設定することができます。

### 手順

- SupportAssist ユーザー インターフェイスの右上隅にある [ 設定 ] アイコンをクリックし、[ 設定 ] をクリックして、次に [ インターネット ] をクリックします。
- SupportAssist をインターネットに直接接続できる場合は、[ 直接接続 ] を選択します。
- SupportAssist をプロキシ ネットワークを使用してインターネットに接続する必要がある場合は、次の手順を実行します。
  - [ プロキシを使用した接続 ] を選択します。  
プロキシの設定フィールドが表示されます。
  - アドレス、ポート番号、ユーザー名、パスワードを入力します。  
 **メモ:** ポート番号は 5 桁まで入力できます。
- [ 保存 ] をクリックします。  
インターネット設定が構成され、[[ ホーム ]] ページが表示されます。

## スキャンおよび最適化をスケジュールする

デフォルトで、SupportAssist は PC をスキャンして、ハードウェアの問題、ドライバーのアップデート、必要な PC の最適化を検出します。デフォルトのスキャン頻度は、お使いの PC のサービス プランによって異なります。

緊急のドライバー アップデートがある場合、ハードウェアに問題が検出された場合、スキャン中にウイルスまたはマルウェアが検出された場合は、通知が表示されます。通知のタイプは、PC にインストールされているオペレーティング システムに応じて異なります。お使いの PC で ProSupport Plus または Premium Support Plus サービス プランが有効になっている場合、スキャンが実行された後に、SupportAssist によって PC が自動的に最適化されます。

## 自動スキャンと最適化をスケジュールする

### 前提条件

管理者としてログインする必要があります。

### このタスクについて

デフォルトで、SupportAssist は PC をスキャンして、ハードウェアの問題、ドライバーのアップデート、必要な PC の最適化を検出します。デフォルトのスキャン頻度は、お使いの PC のサービス プランによって異なります。緊急のドライバー アップデートがある場合、ハードウェアに問題が検出された場合、スキャン中にウイルスまたはマルウェアが検出された場合は、通知が表示されます。通知のタイプは、PC にインストールされているオペレーティング システムに応じて異なります。お使いの PC で ProSupport Plus または Premium Support Plus サービス プランが有効になっている場合、スキャンが実行された後に、SupportAssist によって PC が自動的に最適化されます。SupportAssist で PC をスキャンする場合は、希望する時刻、頻度、日を選択できます。

### 手順

1. SupportAssist ユーザー インターフェイスの右上隅にある [ 設定 ] アイコンをクリックし、[ 設定 ]、[ スキャンと最適化のスケジュール ] の順にクリックします。
2. [ 自動システム スキャンと最適化をオンにする ] チェック ボックスが選択されていることを確認します。
3. スキャンを実行する時刻、頻度、日付を選択します。  
次にスケジュールされているスキャンの日付が表示されます。
4. [ 保存 ] をクリックします。  
自動スキャンと最適化がスケジュールされ、[[ ホーム ]] ページが表示されます。


## SupportAssist の手動アップグレード

### 前提条件



- 管理者としてログインする必要があります。
- SupportAssist プロファイルを作成する必要があります。[ [SupportAssist のプロファイルを作成](#) ] を参照してください。

### このタスクについて

SupportAssist のアップグレードにより、最新の SupportAssist 機能をお使いの PC で利用できるようになります。新しいバージョンを利用可能な場合、SupportAssist は自動的に新しいバージョンにアップグレードします。必要に応じて、SupportAssist を手動で確認しアップグレードすることもできます。

 **メモ:** SupportAssist アップグレードは Windows 7 オペレーティング システムを実行している PC には使用できません。

### 手順

1. SupportAssist のユーザー インターフェイスの右上隅にある [ 設定 ] アイコンをクリックし、次に [ SupportAssist について ] をクリックします。  
SupportAssist は、SupportAssist の新しいバージョンが利用可能かどうかを自動的にチェックします。
  - 利用できるアップデートがない場合は、 と SupportAssist の最新バージョンがインストールされている、というメッセージが表示されます。
  - SupportAssist の新しいバージョンが利用できる場合は、 リンクと [ 今すぐアップデート ] リンクが表示されます。
2. [ 今すぐアップデート ] をクリックします。

### タスクの結果

最新バージョンの SupportAssist がダウンロードされ、PC にインストールされます。

## 通知

デフォルトで、SupportAssist は、ハードウェアおよびソフトウェアの問題、ドライバーのアップデート、未解決のサポート リクエスト、サービス プランなどに関する通知を表示します。

## SupportAssist ユーザー インターフェイスでの通知

次の表は、SupportAssist を開いた際に表示される通知のサマリーを提供します。

表 4. SupportAssist ユーザー インターフェイスでの通知

シナリオ	アクション
SupportAssist のプロファイルが作成されていない場合。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [ プロファイルの完了 ] をクリックし、SupportAssist のプロファイルを作成します。「<a href="#">SupportAssist のプロファイルを作成</a>」を参照してください。</li> <li>• [ 後で通知 ] をクリックすると、24 時間後に、SupportAssist ウィンドウを再オープンした時に通知が表示されます。</li> <li>• [ 通知しない ] をクリックすると、SupportAssist の通知が再表示されなくなります。</li> </ul>
Dell テクニカル サポートが、現在もお客様のサポート リクエストに対処中である場合。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [ ステータスをオンラインで確認する ] をクリックして、オンラインでサポート リクエストのステータスを表示します。</li> <li>• [ 破棄する ] をクリックすると、通知が非表示になります。</li> </ul>
直近 28 日間で PC が最適化されていない場合。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [ すべて実行 ] をクリックし、PC ですべてのスキャンと最適化を実行します。</li> <li>• [ 後で通知 ] をクリックすると、24 時間後に、SupportAssist ウィンドウを再オープンした時に通知が表示されます。</li> <li>• [ キャンセル ] をクリックすると、通知が非表示になります。</li> </ul>
お使いの PC のサービス プランがもうすぐ期限切れか、期限が切れている場合。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PC のサービス プランを更新するには、[ 更新 ] をクリックします。</li> <li>• [ 後で通知 ] をクリックすると、24 時間後に、SupportAssist ウィンドウを再オープンした時に通知が表示されます。</li> <li>• [ 通知しない ] をクリックすると、SupportAssist の通知が再表示されなくなります。</li> </ul>
PC のサービス プランを更新した場合。	[ OK ] をクリックすると、通知が非表示になります。
お使いの PC で SupportAssist OS Recovery が有効になっている場合。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [ 了解 ] をクリックすると、SupportAssist の通知は表示されなくなります。</li> <li>• [ 詳細情報 ] をクリックして、<i>SupportAssist OS Recovery ユーザーズガイド</i>を表示します。</li> </ul>
<p>お使いの PC が Dell Software Support ( DSS ) のサービス プランの対象であり、お使いの PC で、SupportAssist によって冗長ファイル、ネットワーク接続の問題、ウイルスまたはマルウェアが検出された場合。</p> <p><b>① メモ:</b> DSS サービス プランは、米国の XPS、Alienware、Inspiron、G シリーズの PC で利用可能です。アクティブな Basic サービス プランまたは期限切れサービス プランがある場合に利用できます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [ 詳細 ] をクリックすると、Dell Software Support のサービス プランに関する詳細を確認できます。</li> <li>• [ 後で通知 ] をクリックすると、サービス プランについて SupportAssist から後で通知を受け取ることができます。</li> <li>• [ 破棄する ] をクリックすると、SupportAssist の通知が非表示となります。</li> </ul>

## Windows アクション センターでの通知

SupportAssist によって Windows アクション センターに通知が表示されます。

**① メモ:** Windows アクション センターの通知は、保証ステータスが不明な PC には表示されません。

次の表は、SupportAssist によって Windows アクション センターに表示される、さまざまなタイプの通知の概要を示しています。

表 5. Windows アクション センターの通知

シナリオ	アクション
古い PC のデータ削除を延期してから新しい PC にデータを移行した場合、Dell Data Assistant のユーザー インターフェイスに表示されます。	通知をクリックして Dell Data Assistant を開くか、後で通知されるように設定します。
古い PC のデータ削除を延期して古い PC から新しい PC にデータを移行した場合、SupportAssist のユーザー インターフェイスに表示されます。	[ 通知 ] をクリックして SupportAssist を開きます。
スケジュールしたスキャン中に、緊急のドライバー アップデートが検出される場合。	通知 をクリックしてドライバーの詳細ページを参照してください。ドライバーのアップデートをインストールする手順については、「 <a href="#">ドライバー アップデートのインストール</a> 」を参照してください。
手動で開始した、またはスケジュールしたスキャン中に検出された問題について、サポート リクエストを作成する必要がある場合。	ハード ドライブ、SSD、バッテリー、キーボード、RAM、マウス、光学ドライブ、ビデオ カードの場合は、次の手順のいずれかを実行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• [ 詳細情報 ] をクリックして、問題の詳細を表示し、サポート リクエストを作成します。</li> <li>• 後で通知を表示するには、[ 明日通知する ] をクリックします。</li> </ul> その他のコンポーネントについては、次のいずれかの手順を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• [ 通知 ] をクリックして、問題の詳細を表示します。</li> <li>• 後で通知を表示するには、[ 明日通知する ] をクリックします。</li> </ul>
手動で開始した、またはスケジュールしたスキャン中に検出された問題により、ハードウェア コンポーネントを交換する必要がある場合。	ハード ドライブ、SSD、バッテリー、キーボード、RAM、マウス、光学ドライブ、ビデオ カードの場合は、次の手順のいずれかを実行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• [ ハードウェアの交換 ] をクリックして、問題の詳細を表示し、サポート リクエストを作成します。</li> <li>• 後で通知を表示するには、[ 明日通知する ] をクリックします。</li> </ul> その他のコンポーネントの場合や、サービス プランの有効期限が切れている場合は、次のいずれかの手順を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• [ 詳細情報 ] をクリックして、問題の詳細を表示します。</li> <li>• 後で通知を表示するには、[ 明日通知する ] をクリックします。</li> </ul>
手動で開始した、またはスケジュールしたスキャン中に検出されたハードウェアの問題について、サポート リクエストが自動的に作成される場合。	アクションは必要ありません。
不審なプログラム ( PUP ) が、手動で開始したスキャン中、またはスケジュールしたスキャン中に検出される場合。	通知をクリックし、スキャン上で検出された PUP を確認して削除できます。PUP を削除する手順については、「 <a href="#">不審なプログラムを削除する</a> 」を参照してください。
ウイルスまたはマルウェアが、手動で開始したスキャン中、またはスケジュールしたスキャン中に検出される場合。	通知 をクリックし、スキャン中に検出されたウイルスまたはマルウェアの詳細を参照してください。
PC のサービス プランの期限切れが近いか、期限切れになっている場合。	[ 通知 ] をクリックして SupportAssist を開きます。サービス プランを更新するためのリンクが、SupportAssist のユーザー インターフェイスに表示されます。
お使いの PC 用に作成されたサポート リクエストのステータスが最近アップデートされました。 ① <b>メモ:</b> サポート リクエストが閉じられた場合、通知は表示されません。	通知をクリックして SupportAssist を開き、オンラインでサポート リクエストのステータスを表示します。
SupportAssist OS Recovery は、お使いの PC に最初の復元ポイントを作成します。	通知をクリックして、「[ トラブルシューティング ]」 ページでシステムの修復オプションを表示します。

表 5. Windows アクション センターの通知 ( 続き )

シナリオ	アクション
システムが Dell Software Support ( DSS ) のサービス プランの対象で、SupportAssist のスキャン中に冗長ファイル、ネットワーク接続の問題、ウイルスまたはマルウェアが検出される場合。 ① <b>メモ:</b> DSS サービス プランは、米国の XPS、Alienware、Inspiron、G シリーズの PC で利用可能です。アクティブな Basic サービス プランまたは期限切れサービス プランがある場合に利用できます。	[ 通知 ] をクリックして SupportAssist を開きます。
お使いの PC には、アクティブな Premium Support Plus サービス プランがあり、SupportAssist により PC が自動的にスキャンされ、最適化されています。	[ 通知 ] をクリックして SupportAssist を開きます。
テクニカル サポート エージェントは、ドライバー アップデートのリモート スキャンおよびインストール、またはハードウェアの問題に関する PC スキャンを実行するセッションを開始しました。	[ Ok ] をクリックして、[ Dell リモートアクションの契約条件 ] ページを表示します。 ① <b>メモ:</b> リモート セッションが 2 時間以内に実行された場合、契約条件は表示されず、テクニカル サポート エージェントは自動的にスキャンを開始できます。 ② <b>メモ:</b> PC で Windows の集中モードが有効になっている場合、通知は表示されません。

## SupportAssist 「ホーム」 ページのバナー

お使いの PC のサービス プランが有効期限に近づいた場合、または期限が切れた場合：

- SupportAssist ユーザー インターフェイスに通知が表示されます。
- Windows アクション センターに通知が表示されます。
- SupportAssist の [[ ホーム ]] ページにバナーが表示されます。

通知またはバナー内のリンクを使用して、サービス プランを更新またはアップグレードできます。SupportAssist ユーザー インターフェイスに表示される通知の詳細については、「[SupportAssist ユーザー インターフェイスでの通知](#)」を参照してください。Windows アクション センターに表示される通知の詳細については、「[Windows アクション センターでの通知](#)」を参照してください。

次の表では、[[ ホーム ]] ページで表示されるバナーについて説明しています。

表 6. SupportAssist 「ホーム」 ページのバナー

シナリオ	アクション
Dell Migrate サービスを購入し、ファイルと設定を 90 日以内に移行していない場合。	[ はい ] をクリックして、Dell Migrate ホーム ページに移動します。
Dell Migrate サービスが有効になっている PC に管理者としてログインしていない場合。	管理者としてログインし、ファイルと設定を移行します。
サービス プランが期限切れになる 0 ~ 60 日前の場合。	[ 更新 ] をクリックして、オンラインでサービス プランを更新します。
サービス プランの有効期限が切れており、更新可能期間内の場合。	[ 更新 ] をクリックして、オンラインでサービス プランを更新します。
サービス プランの有効期限が切れており、更新可能期間内ではない場合。	[ Dell お問い合わせ ] をクリックし、サービス プランを延長またはアップグレードします。

① **メモ:** オンラインでのサービス プラン更新機能は、米国内でのみ利用可能です。

## SupportAssist の通知を無効にする

### 前提条件

管理者としてログインする必要があります。

### このタスクについて

PC の通知表示から SupportAssist を無効にできます。ただし通知を無効にしても、SupportAssist では、スキャン中に検出されたハードウェアの問題および緊急のドライバー アップデートの通知を表示します。

### 手順

1. SupportAssist ユーザー インターフェイスの右上隅にある [ 設定 ] アイコンをクリックし、[ 設定 ] をクリックして、次に [ 通知 ] をクリックします。
2. [ PC に関するハードウェアおよびソフトウェアの問題、ドライバーのアップデート、サポート リクエスト、その他のアラートの通知を受信する ] チェック ボックスをクリアし、[ 保存 ] をクリックしてください。  
SupportAssist の通知は無効になり、[[ ホーム ]] ページが表示されます。

## SupportAssist のアンインストール

### 前提条件

SupportAssist ユーザー インターフェイスが、PC 上で開かれていない必要があります。

### 手順

1. [ コントロール パネル ] > [ プログラム ] > [ プログラムと機能 ] の順に開きます。  
[ プログラムのアンインストールまたは変更 ] ページが表示されます。
2. [ Dell SupportAssist ] を右クリックし、[ アンインストール ] をクリックします。
3. アンインストールを確認するプロンプトが表示されたら、[ はい ] をクリックします。

### タスクの結果

Dell SupportAssist がアンインストールされました。

# システムのリセットと修復の概要

SupportAssist OS Recovery では、PC をリセットまたは修復することができます。SupportAssist OS Recovery は、SupportAssist for Home PCs のユーザー インターフェイスから起動することができます。

## システム リセット

システム リセット機能を使用すると、PC のオペレーティング システムをリセットできます。オペレーティング システムを工場出荷時の状態にリセットするか、またはオペレーティング システムの最新バージョンをインストールできます。お使いの PC の状態に応じて、次のオプションを利用できる場合があります。

- 工場出荷時の設定にリセット：工場出荷時イメージを PC にインストールして、Dell の工場から出荷された時の状態に PC のオペレーティング システムをリセットします。
- リセットとアップデート：最新のオペレーティング システム、および重要なドライバーやアプリケーションを PC にダウンロードしてインストールします。

**△ 注意:** リセット処理により、ハード ドライブ上のすべてのデータが恒久的に削除され、PC にインストールされたプログラムやドライバーもすべてアンインストールされます。システムのリセットを実行する前に、データをバックアップすることを推奨します。

- ① **メモ:** PC にインストールされている工場出荷時のイメージを SupportAssist が検出できない場合は、[[ リセットとアップデート ]] オプションのみが表示されます。
- ① **メモ:** [リセットとアップデート] オプションを使用して PC をリセットする機能は、特定のシステムでのみサポートされています。この機能がサポートされているシステムのリストについては、[SupportAssist OS Recovery](#) のマニュアル ページにある [Dell SupportAssist OS Recovery サポート マトリックス](#) を参照してください。

## システム修復

システム修復機能を使用すると、起動の問題や、その他のパフォーマンスの問題を解決するため、お使いの PC で以前のポイントイン タイムに瞬時にロールバックできます。この機能は、少なくとも 50 GB のハード ドライブ空き容量があり、SupportAssist OS Recovery が利用できる PC で自動的に有効になります。PC のハード ドライブ空き容量が 50 GB 未満の場合は、SupportAssist またはオペレーティング システムのコントロール パネルの設定で、この機能を手動で有効にできます。

- ① **メモ:** PC で重大なハードウェアの問題が検出された場合は、サポート リクエストを作成するまで、システム修復機能は無効になります。

この機能は、PC を以前のポイントイン タイムに瞬時に復元するために役立ちます。PC を復元することは、ウイルスまたはマルウェアの感染、レジストリーの破損、システム ファイルの破損、オペレーティング システム パッチ、またはドライバーに起因する問題の解決に役立ちます。

- ① **メモ:** この機能では、プログラム ファイルは完全に保護されません。PC にインストールされている Dell 以外のアプリケーションは、PC が以前の復元ポイントに復元された時に削除される場合があります。

## PC を工場出荷時の設定にリセットする

### 前提条件

- PC の管理者権限を持っている必要があります。
- PC を電源に接続する必要があります。

## このタスクについて

[工場出荷時の設定にリセット] オプションを使用すると、オペレーティング システムおよびデフォルトのアプリケーションは、お使いの PC が Dell の工場から出荷された時の状態にリセットされます。

## 手順

1. SupportAssist を開き、[トラブルシューティング] > [すべて消去して、PC を元の状態にリセット] に移動し、[PC をリセット] をクリックします。
2. [同意して再起動] をクリックします。  
PC が再起動し、SupportAssist OS Recovery のユーザー インターフェイスが表示されます。

## 次の手順

[SupportAssist OS Recovery](#) のマニュアル ページで、*Dell SupportAssist OS Recovery ユーザーズ ガイド* の [PC を工場出荷時の状態にリセット] セクションに記載されている手順を実行します。

# PC をリセットしてオペレーティング システムをアップデートする

## 前提条件

- PC を電源に接続する必要があります。
- PC を有効なインターネットに接続する必要があります。

## 手順

1. SupportAssist を開き、[トラブルシューティング] > [すべて消去して、PC を元の状態にリセット] に移動し、[PC をリセット] をクリックします。
2. [同意して再起動] をクリックします。  
PC が再起動し、SupportAssist OS Recovery のユーザー インターフェイスが表示されます。

## 次の手順

[SupportAssist OS Recovery](#) のマニュアル ページで、*Dell SupportAssist OS Recovery ユーザーズ ガイド* の [PC のリセットおよびオペレーティング システムのアップデート] セクションに記載されている手順を実行します。


# システム修復設定の構成

## 前提条件

お使いの PC で、SupportAssist OS Recovery 5.1 以降が利用可能である必要があります。

## このタスクについて

システム修復設定の構成により、システム修復バックアップの保存に割り当てるハード ドライブの容量を選択できます。

 **メモ:** PC のハード ドライブの空き容量が 12 GB 未満の場合、新しいシステム修復バックアップは作成されません。

## 手順

1. SupportAssist を開き、設定アイコンをクリックしてから、[設定] をクリックします。
2. [システム修復] をクリックします。  
システム修復設定が表示されます。
3. システム修復スナップショットの保存に割り当てるハード ドライブの容量 (例: 15 GB) を選択します。
4. [保存] をクリックします。

# PC の修復

## このタスクについて

システム修復機能を使用すると、PC がオペレーティング システムを起動する前に発生する可能性がある、一般的な問題の診断およびトラブルシューティングを行うことができます。この機能により、パーティション テーブル、スタートアップ ファイル、Windows オペレーティング システムの正常性が確認および修正されます。

## 手順

1. SupportAssist を開き、[ トラブルシューティング ] > [ システム修復を使用した PC の復元 ] の順に移動して、[ システム修復を起動 ] をクリックします。
2. [ 同意して再起動 ] をクリックします。  
PC が再起動し、SupportAssist OS Recovery ユーザー インターフェイスが表示されます。
  - 問題が正常に修正された場合は、[ すべて正常に復元 ] ステータスが表示されます。[ 完了 ] をクリックします。
  - 問題を修復できない場合、または修復に失敗した場合は、エラー メッセージが表示されます。PC のオペレーティング システムをリセットするには、[ リセット オプション ] をクリックします。「[システムのリセットと修復の概要](#)」を参照してください。

## Dell Migrate の概要

Dell Migrate は、Windows オペレーティング システム 8.1 以降を実行している PC から Dell の PC に、個人のファイルと設定を安全に移行するためのオンデマンド サービスです。データの移行後、データを削除して古い PC をリセットしてから、PC を販売したり、贈与または下取りに出したりすることができます。お使いの PC 用に Dell Migrate サービスを購入するには、<https://www.dell.com/Migrate> にアクセスしてください。

Migrate サービスは、特定のリージョンの Inspiron、G シリーズ、XPS、Alienware PC でのみ利用できます。サポートされているリージョンのリストについては、「[Dell データ アシスタント](#)」のドキュメント ページにある *Dell Migrate ユーザーズ ガイド* の [サポートされているロケール] セクションを参照してください。

このドキュメントでデータという用語を使用する場合は、移行するファイルおよび設定を指します。古い PC という用語は、データの移行元となる PC を指し、新しい PC はデータの移行先となる Dell PC を指します。

Dell Migrate を使用すると、ドキュメント、写真、音楽、ビデオなどの個人ファイルを移行することができます。移行できる設定を次の表で一覧表示しています。

**表 7. Dell Migrate を使用して移行できる設定**

タイプ	設定
日時	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 追加のカレンダーと時計</li> <li>● ユーザーのロケール</li> </ul>
カスタマイズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● バックグラウンド</li> <li>● ファイル エクスプローラーのオプション <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 一般</li> <li>○ フォルダー ビュー</li> <li>○ 高度な設定</li> </ul> </li> <li>● タスクバー</li> <li>● 色</li> </ul>
ハードウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電話およびモデム</li> <li>● ファックスのオプションとアカウント</li> </ul>
ブックマーク	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Internet Explorer のお気に入り</li> <li>● Google Chrome、Mozilla Firefox、Microsoft Edge バージョン 79 以降に保存されているブックマーク</li> </ul>
ユーザー コントロール	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マウスのプロパティ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ プライマリー ボタンおよびセカンダリー ボタン</li> <li>○ ポインター スキーム</li> </ul> </li> <li>● キーボード <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 文字の表示までの待ち時間</li> <li>○ 文字の表示の間隔</li> <li>○ カーソルの点滅速度</li> </ul> </li> <li>● PC サウンド <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 再生</li> <li>○ 通信</li> <li>○ サウンド テーマ</li> </ul> </li> <li>●ゲーミング</li> </ul>
アクセシビリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ハイ コントラスト</li> <li>● 拡大鏡</li> <li>● カラー フィルター</li> <li>● キーボードのトグル キー、スティッキー キー、およびフィルター キーの設定</li> </ul>


# 古い PC から新しい PC へのデータの移行


## 前提条件

次の点を確認してください：


- 新しい PC で Dell Migrate サービスを利用可能である。購入手順については、<https://www.dell.com/Migrate> にアクセスしてください。
- 古い PC にインストールされているオペレーティング システムが Windows 8.1 以降である。
- 新しい PC にインストールされているオペレーティング システムは、64 ビットの Windows 10 RS4 以降である必要があります。
- 両方の PC が電源に接続されている。
- 古い PC と新しい PC に管理者としてログインしている。
- 両方の PC が同一のローカル ネットワークに接続されている。
- 新しい PC に十分なディスク領域がある。
- 古い PC と新しい PC のシステム ロケールは同じである必要があります。


## 手順


1. 古い PC で、次の手順を実行します。
  - a. <https://www.dell.com/Migrate> を開きます。
  - b. Dell Data Assistant.exe をダウンロードして実行します。  
Dell Data Assistant がインストールされ、デスクトップにショートカットが作成されます。
  - c. Dell Data Assistant を開いて、[ 開始 ] をクリックします。  
PC がパブリック ネットワークに接続されている場合は、ネットワークを認識して信頼し、移行を続行するかどうかを確認するよう求められます。[ ネットワークを信頼する ] をクリックして続行します。  
同一のローカル ネットワークに接続されており、Dell Migrate を使用している新しい PC を Dell Data Assistant で確認します。  
新しい PC が検出されると、確認コードが表示されます。
2. 新しい PC で、次の手順を実行します。
  - a. SupportAssist を開き、 をクリックします。
  - b. 左下の隅にある [ 今すぐ移動 ] をクリックします。
  - c. Dell Migrate の「ホーム」ページで、[ 開始 ] をクリックします。
    - 同一のローカル ネットワークに接続されており、Dell Data Assistant を使用している古い PC を Dell Migrate で確認します。
    - [ トラブルシューティング ]、[ 履歴 ]、および [ サポートを受ける ] タブは無効になります。
  - d. 古い PC に表示されている確認コードを入力します。

 **メモ:** SupportAssist for Home PCs バージョン 3.9 が新しい PC にインストールされている場合は、Dell Data Assistant の実行可能ファイル バージョン 1.1 以降を使用する必要があります。


コードが正常に確認されると、PC がペアリングされ、古い PC から移行可能なデータが Dell Data Assistant でスキャンされます。




 **メモ:** 古い PC と新しい PC でログインの際に使用するユーザー アカウントが異なる場合は、続行するかどうかを確認するよう求められます。[ 続行 ] をクリックして移行を続けます。古い PC にサイン インしているユーザー アカウントのデータのみが移行されます。
3. 新しい PC で、次の手順のいずれかを実行します。
  - [ すべてを移動させる ] をクリックして、古い PC から新しい PC にすべてのファイルと設定を移行します。
  - すべてのファイルを移動せず、移動するファイルと設定を選択する場合は、[ 移動する内容を選択する ] をクリックします。

 **メモ:** 新しい PC のプライマリー ドライブにすべてのファイルを移動するための十分なハード ドライブ容量がない場合は、[ すべてを移動 ] オプションは表示されません。可能な場合は、十分なストレージ スペースがある別のドライブを選択するか、最も重要なファイルのみ移行するかを選択する必要があります。
4. デフォルトでは、すべてのファイルと設定が新しい PC のプライマリー ドライブに移行されます。新しい PC にドライブが複数ある場合は、次の手順を実行して、データ移行先のドライブを手動で選択します。
  - a. 左ペインで [ 変更 ] をクリックします。
  - b. 必要なドライブを選択し、[ 適用 ] をクリックします。

 **メモ:** 古い PC に複数のドライブがあり、新しい PC にドライブが 1 台しかない場合は、デフォルトの場所 (Migration\_D\_Drive など) に個別のフォルダーがドライブごとに作成されます。
5. [ 今すぐ移行 ] をクリックします。

新しい PC で他のアプリケーションを実行している場合は、アプリケーションを終了して移行処理を続行するか、処理をキャンセルするかを確認するよう求められます。

 **メモ:** 移行の進行中は、Dell Data Assistant を閉じたり、古い PC で [キャンセル] をクリックしたりしないでください。

6. 移行処理の完了後、次のいずれかの手順を実行します。
  - データがすべて正常に移行された場合は、[終了] をクリックします。
  - データの一部が移行されなかった場合は、[スキップされたファイルの表示] をクリックして確認し、移行するデータを選択してから、[再試行] をクリックします。
7. オプションとして、 をクリックすると、フィードバックを送信できます。 をクリックすると、別の PC またはユーザー アカウントからデータを移行できます。 をクリックすると、古い PC のデータを削除する方法について確認できます。
8. [閉じる] をクリックします。  
[ホーム] ページが表示されます。Dell Migrate の詳細については、「[Dell Data Assistant](#)」のドキュメント ページにある *Dell Migrate ユーザーズガイド* を参照してください。

## 次の手順

古い PC のデータを削除してリセットするには、Dell Data Assistant のユーザー インターフェイスで [この PC のデータを削除] をクリックします。「[データの削除と古い PC のリセット](#)」を参照してください。


# データの削除と古い PC のリセット

## 前提条件

次の点を確認してください：

- 新しい PC で Dell Migrate サービスを利用可能である。購入手順については、<https://www.dell.com/Migrate> にアクセスしてください。
- 古い PC にインストールされているオペレーティング システムが Windows 8.1 以降である。
- 古い PC が電源に接続されている。
- 古い PC に管理者としてログインしている。
- 古い PC でアプリケーションを実行していない。
- 古い PC で BitLocker が無効になっている。

## 手順

1. データを新しい PC に移行済みの場合は、古い PC で次の手順を実行します。
  - a. Dell Data Assistant を開きます。
  - b. [この PC のデータを削除] をクリックします。
    - PC に外付けハード ドライブが接続されている場合は、外付けハード ドライブのデータが削除されないというメッセージが表示されます。ハード ドライブを取り外し、[次へ] をクリックして続行します。
    - 古い PC で複数のユーザー アカウントが検出された場合は、データの削除および PC のリセットを続行するかどうかを確認するよう求められます。続行するには [次へ] をクリックします。  
 **注意:** 他のユーザー アカウントのデータを移行せずに [次へ] をクリックすると、それらのユーザー アカウントのデータも削除されます。
    - ハード ドライブで問題が検出されると、そのまま続行するかどうかを確認するメッセージが表示されます。続行するには [次へ] をクリックします。
    - お使いの PC が Dell SupportAssist OS Recovery バージョン 5.3 以降に対応している場合は、次のリセット オプションのいずれかが表示されます。
      - [再起動して Dell Reset を開始]: PC が再起動して、Dell SupportAssist OS Recovery のユーザー インターフェイスが表示されます。適切なリセット オプションを選択し、画面の指示に従って、データの削除およびリセット処理を完了させます。
      - [Windows リセットの起動]: Windows のリセット オプションが表示されます。適切なオプションを選択し、画面の指示に従って、データの削除およびリセット処理を完了させます。
2. データを新しい PC に移行していない場合は、次の手順を実行します。
  - a. 古い PC で Dell Data Assistant を開き、[開始] をクリックします。
  - b. 新しい PC で、移行処理を開始します。データの移行手順については、「[古い PC から新しい PC へのデータの移行](#)」を参照してください。
3. 古い PC のデータをすぐに削除しない場合は、[後で通知] をクリックし、通知を受信する時刻を選択してから、[OK] をクリックします。

# ドライバーおよびダウンロードの概要

ドライバーをアップデートすることにより、PCのパフォーマンスの向上およびセキュリティリスクの解決に役立ちます。デフォルトでは、SupportAssistによってPCが毎週スキャンされ、PCにインストールされているドライバーおよびDellのアプリケーションで利用可能なアップデートが検出されます。必要に応じて、SupportAssistがスキャンを実行する頻度を設定することができます。

SupportAssistでは、[緊急]、[セキュリティ]、[推奨]、[オプション]のように、重大度に基づいてアップデートが分類されています。

**メモ:** 本書におけるドライバーという用語は、お使いのPCにインストールされているBIOS、ドライバー、ファームウェア、Dellのアプリケーションを意味します。

## アップデートの重大度の分類

SupportAssistでは、次のように重大度に基づいてアップデートが分類されます。

- [緊急]: インストールが必要なアップデート。
- [セキュリティ]: PCに対する潜在的なセキュリティの脅威を防止するためのアップデート。
- [推奨]: PCのパフォーマンスを向上させるアップデート。
- [任意]

**メモ:** 緊急または推奨のアップデートがある場合は、通知が表示されます。SupportAssistによって表示される通知のタイプについては、「[通知](#)」を参照してください。

## ドライバー アップデートのインストール

### 前提条件

管理者としてログインする必要があります。


### このタスクについて

SupportAssistによってお使いのPCがスキャンされ、PCのドライバーおよびDellのアプリケーションのアップデートがプロアクティブに提案されます。ドライバーのアップデートをインストールする前に、SupportAssistにより復元ポイントが自動的に作成されます。復元ポイントを使用して、ドライバーのアップデートをアンインストールし、PCを直前の状態に戻すことができます。特定の期間で、SupportAssistは、復元ポイントを3つまで保持することができます。新しい復元ポイントを作成する必要がある場合は、古い復元ポイントが自動的に削除されます。


**メモ:** お使いのPCで使用できる新しいバージョンのBIOSをインストールした場合は、アップデートをアンインストールできません。

**メモ:** Windowsオペレーティングシステムでは、復元ポイントの作成設定はデフォルトで無効になっています。SupportAssistが復元ポイントを作成できるように、Windowsで、復元ポイントの作成設定を有効にする必要があります。

### 手順

1. SupportAssistを開き、 をクリックします。
2. [ドライバーとダウンロード] タイルで [実行] をクリックします。
  - PCのアップデートを利用できる場合、利用できるアップデートのタイプと数が [ドライバーの入手とダウンロード] タイルに表示されます。
  - SupportAssistがPCで利用できるアップデートを検出できない場合は、メッセージが表示されます。
3. [今すぐアップデート] をクリックします。ドライバー ページが表示されます。
4. インストールするプログラムを選択して、[インストール] をクリックします。

**① | メモ:** ドライバーのアップデートによっては、正常に機能させるために1個または複数の他のドライバーと一緒にインストールする必要があります。依存関係があるドライバーをすべて選択し、[インストール] をクリックしてください。

- 自動的にインストールされたアップデートでは、 と [完了] ステータスが [ステータス] 列に表示されます。
- アップデートを手動でインストールする必要がある場合、ダウンロードが完了した後で、[ステータス] 列に [インストール] リンクが表示されます。アップデートをインストールするには、[インストール] をクリックします。

**② | メモ:** 特定のドライバーのインストールを完了するには、PC を再起動しなければならない場合があります。

5. [終了] をクリックします。  
[ホーム] ページが表示されます。インストールされているドライバーの数が [[ホーム]] ページと [[履歴]] ページに表示されます。
6. アップデートで再起動が必要な場合は、[今すぐ再起動] をクリックし、PC を直ちに再起動します。  
再起動する前にファイルを保存し、すべてのアプリケーションを閉じるようにメッセージが表示されます。
7. [再起動] をクリックします。  
PC が自動的に再起動され、インストールが完了します。

## ドライバー アップデートのアンインストール

### 前提条件

管理者としてログインする必要があります。

### このタスクについて

ドライバーをアップデートした後にお使いの PC で問題が発生する場合、アップデートをアンインストールし、PC を直前の状態に戻します。




### 手順

1. SupportAssist を開き、[履歴] をクリックします。
2. [履歴] ページで、必要な [システムの復元] リンクをクリックします。  
PC が復元ポイント作成時の状態に復元されることを示すメッセージが表示されます。
3. [復元] をクリックします。  
PC が自動的に再起動し、アップデートをアンインストールします。

## ドライバーとダウンロードタイトルの通知

次の表で、[ドライバーとダウンロード] タイルに表示されるさまざまなステータスの通知について説明します。[ ]

表 8. ドライバーとダウンロードタイトルの通知

タイルアイコン	アップデートタイプ	説明
	[オプション] または利用可能なアップデートなし	アップデートなし、またはオプションのアップデートが利用可能
	[推奨]	推奨されるアップデートのタイプがあります。
	[緊急] または [セキュリティ]	緊急、セキュリティ、または複数のタイプのアップデートがあります。

## PC ハードウェアのスキャン




ハードウェア スキャンを実行すると、PC のハードウェアの問題を検出できます。デフォルトでは、ハードウェアに問題がないかチェックするために、SupportAssist によって PC のハードウェアが月に 1 回スキャンされます。また、次のいずれかを手動で実行することによって、ハードウェアの問題を識別できます。

- 特定のハードウェア コンポーネントのスキャン
- クイック ハードウェア スキャンの実行
- ストレス テストの実行

**① メモ:** SupportAssist が最小化され、スキャン中に問題が検出された場合は、[ハードウェアスキャン] タイルに通知が表示されます。通知は最大 7 日間、タイルに保持されます。7 日以内にその問題のためにサポート リクエストを作成しない場合、通知は削除されます。

特定のハードウェアの問題については、問題のタイトルがタイルの上に表示され、通知が [ハードウェア スキャン] タイルに表示されます。タイルに表示される通知は、問題の重大度に応じて異なります。次の表では、PC のクイック ハードウェア スキャンまたはストレス テスト中に検出された問題について、[ハードウェアのスキャン] タイルに表示されるさまざまなステータス通知について説明します。

表 9. ハードウェアスキャンタイルの通知

PC アイコン	ステータス	説明
	正常	ハードウェアの問題は検出されていません。
	[ 警告 ] 警告タイプの問題が検出された場合、PC の最適化タイルは無効になります。タイルを有効にするには、[ OK ] をクリックします。	メモリー モジュールまたはハード ドライブ以外の一部のコンポーネントで、ハードウェアの問題が検出されました。
	[ 重要 ] 重大なハードウェアの問題が検出された場合、サポート リクエストが作成されるまで、PC の最適化タイルは無効になります。	ハードウェアの問題がメモリー モジュールまたはハード ドライブ内で検出されました。

## 特定のハードウェア コンポーネントのスキャン

### 前提条件

管理者としてログインする必要があります。

### このタスクについて



SupportAssist により、PC にインストールされている特定のハードウェア コンポーネントをスキャンできます。スキャンを実行する手順は、選択するハードウェア コンポーネントによって異なる場合があります。

次の手順は、ハード ドライブのスキャンに適用されます。

### 手順

1. SupportAssist を開き、[トラブルシューティング] タブをクリックします。
2. [PC をトラブルシューティングする] をクリックし、[特定のハードウェアを確認する] をクリックします。  
PC で利用できるハードウェア コンポーネントのリストが表示されます。  
**① メモ:** 表示されたハードウェア コンポーネントのリストをアップデートするには、[ハードウェアの更新] リンクをクリックします。
3. [ストレージ デバイス] セクションで [ハード ドライブ] をクリックします。[ ][ ]
4. テスト タイプを選択し、[テストの実行] をクリックします。

## タスクの結果

- 問題が検出されなかった場合は、[合格]というステータスと、が表示されます。
- 問題が検出され、サポート リクエストの作成が必要ない場合は、[失敗]ステータスと が表示されます。
- 問題が検出されたが、サポート リクエストの作成が必要な場合は、問題の詳細 ページが表示されます。サポート リクエストを作成する手順については、「[スキャンで検知された問題に対するサポート リクエストの作成](#)」を参照してください。

# クイック ハードウェア スキャンの実行


## 前提条件

管理者としてログインする必要があります。

## このタスクについて

PC のクイック スキャンにより、ハードドライブ、プロセッサ、メモリー モジュールといったハードウェア コンポーネントの問題を検出できます。

## 手順

- SupportAssist を開き、 をクリックします。
- [ハードウェアのスキャン] タイルで [実行] をクリックします。

## タスクの結果

- 問題が検出されない場合、通知がタイルに表示されます。
- 問題が検出され、サポート リクエストの作成が必要な場合、最適化タイルが無効になり、問題の詳細 ページが表示されます。サポート リクエストを作成する手順については、「[スキャンで検知された問題に対するサポート リクエストの作成](#)」を参照してください。
- 問題が検出されたが、サポート リクエストを作成する必要がない場合、問題のタイトルがタイルの上、通知が [ハードウェア スキャン] タイルに表示され、最適化タイルが無効になります。タイルを有効にするには、[OK] をクリックします。


# ストレス テストの実行

## 前提条件

管理者としてログインする必要があります。

## このタスクについて

ストレス テストでは、PC ボード、光学ドライブ、カメラなどのコンポーネントの問題を検出します。また、クイック スキャン中にスキャンされたコンポーネントの問題を検出します。

 **注意:** ストレス テスト中、画面が点滅し、PC を使用できなくなる場合があります。

## 手順

- SupportAssist を開き、[トラブルシューティング] タブをクリックします。
- [I want to troubleshoot my PC] をクリックし、[I want to scan my entire PC] をクリックします。
- [開始] をクリックします。  
ファイルを保存し、すべてのアプリケーションを閉じるよう求めるメッセージが表示されます。
- ファイルを保存し、すべてのアプリケーションを閉じた後に、[OK] をクリックしてテストを実行します。  
テスト中、実行中のタスクの名前がタイルの上に表示され、スキャンの進行状況ステータスが [ハードウェア スキャン] タイルに表示されます。

## タスクの結果

- 問題が検出されない場合、通知がタイルに表示されます。

- 問題が検出され、サポートリクエストの作成が必要な場合は、最適化タイルが無効になり、問題の詳細ページが表示されます。サポートリクエストを作成する手順については、「[スキャンで検知された問題に対するサポートリクエストの作成](#)」を参照してください。
- 問題が検出されたが、サポートリクエストの作成が必要ない場合、問題のタイトルがタイルの上、通知が「ハードウェア スキャン」タイルに表示され、最適化タイルが無効になります。タイルを有効にするには、[OK] をクリックします。

# PC の最適化

SupportAssist は、一連の診断を実行して PC のファイルや設定に加えた変更を特定することで、PC の最適化に役立ちます。SupportAssist の最適化では、次の方法により、PC のスピード、ストレージスペースの可用性、PC の安定性を向上させます。



- 一時ファイルのクリーンアップ
- PC パフォーマンスのチューニング
- ネットワークの最適化
- ウイルス、マルウェア、および不審なプログラム (PUP) の削除

## ファイルのクリーンアップ

### このタスクについて

SupportAssist は、冗長ファイル、一時フォルダー、その他の不要なものを PC から取り除きます。

### 手順

1. SupportAssist を開き、 をクリックします。
2. [ファイルのクリーンアップ] タイルで [実行] をクリックします。  
最適化中、実行中のタスクの名前がタイル上に表示され、スキャンの進行状況がタイルに表示されます。  
 **注意:** 最適化を途中でキャンセルした場合、実行された変更は元に戻りません。

### タスクの結果



ファイルの消去によって確保されたハードドライブの容量が、[ホーム] ページと [履歴] ページの [ファイルの消去] タイルに表示されます。

## PC パフォーマンスのチューニング

### このタスクについて

SupportAssist は、電力設定、レジストリー、メモリー割り当てを調整して PC の処理速度を最大化します。

### 手順

1. SupportAssist を開き、 をクリックします。
2. [パフォーマンスのチューニング] タイルで [実行] をクリックします。  
最適化中、実行中のタスクの名前がタイル上に表示され、スキャンの進行状況がタイルに表示されます。  
 **注意:** 最適化を途中でキャンセルした場合、実行された変更は元に戻りません。

### タスクの結果



最適化が完了した後、通知がタイルに表示されます。

# ネットワークの最適化

## このタスクについて

SupportAssist は、PC の設定をアップデートし、ネットワークの効率と信頼性を維持します。

## 手順

1. SupportAssist を開き、 をクリックします。
2. [ ネットワークの最適化 ] タイルで [ 実行 ] をクリックします。  
最適化中、実行中のタスクの名前がタイル上に表示され、スキャンの進行状況がタイルに表示されます。  
 **注意:** 最適化を途中でキャンセルした場合、実行された変更は元に戻りません。




## タスクの結果

最適化が完了した後、通知がタイルに表示されます。



# ウイルスおよびマルウェアの削除

## このタスクについて

SupportAssist は、ウイルスおよびマルウェアに感染したファイルを隔離および削除し、PC を安全に保ちます。PC にインストールされた不審なプログラム ( PUP ) を検出することもできます。

-  **メモ:** ウイルスおよびマルウェアの削除機能は、ProSupport Plus、Premium Support Plus、または Dell ソフトウェア サポートのアクティブなサービス プランがある PC で利用できます。
-  **メモ:** ウイルスおよびマルウェアの削除機能は、ProSupport Plus、または Premium Support Plus のアクティブなサービス プランがある PC で使用できます。
-  **メモ:** ウイルスおよびマルウェアの削除機能は、特定の地域、たとえば中国では使用できません。

## 手順

1. SupportAssist を開き、 をクリックします。
2. [ ウイルスとマルウェアの削除 ] タイルで [ 実行 ] をクリックします。  
最適化中、実行中のタスクの名前がタイル上に表示され、スキャンの進行状況がタイルに表示されます。  
 **注意:** 最適化を途中でキャンセルした場合、実行された変更は元に戻りません。

## タスクの結果

- 削除されたウイルスおよびマルウェアの数は、[ ウイルスとマルウェアの削除 ] タイル、[ [ ホーム ] ページ、[ [ 履歴 ] ページ ] に表示されます。
- PC で PUP が検出された場合、検出された PUP の数が [ ウイルスとマルウェアの削除 ] タイルに表示されます。PUP を削除する手順については、「[不審なプログラムを削除する](#)」を参照してください。

# 不審なプログラムを削除する

## 前提条件

管理者としてログインする必要があります。

## このタスクについて

不審なプログラム ( PUP ) とは、アプリケーションをインストールする際に、バックグラウンドでインストールされたプログラムです。PUP は、PC パフォーマンスの低下を招いたり、不要な広告を表示したりします。

SupportAssist は、手動または自動で開始されるウイルスおよびマルウェアのスキャンにより、PC 内の PUP を検出します。PUP が検出された場合は、[ウイルスおよびマルウェアの削除] タイルのアイコンが赤で表示され、検出された不審なプログラムの数がタイルに表示されます。PC で検出された PUP を確認して削除できます。

**① メモ:** 自動スキャン中に PUP が検出された場合、通知が表示されます。SupportAssist によって表示される通知のタイプについては、「通知」を参照してください。

## 手順

1. SupportAssist を開きます。
2. [ウイルスおよびマルウェアの削除] タイルで [表示] をクリックします。  
PUP の詳細ページが表示されます。  
**① メモ:** デフォルトでは、すべての PUP が選択されます。PC から削除しない PUP の選択を確認し、クリアします。
3. 必要に応じて、[クリックして詳細を表示] リンクをクリックし、PUP の詳細情報を表示します。
4. [削除] をクリックし、[確認] をクリックします。  
選択した PUP が PC から削除されます。
5. [OK] をクリックします。

## タスクの結果


削除された PUP の数は、[[ホーム]] ページと [[履歴]] ページに表示されます。

# PC 全体のスキャンと最適化の実行

## このタスクについて

PC 全体のスキャンを開始してハードウェアの問題を特定し、必要な最適化を行い、お使いの PC にインストールされているドライバーまたは Dell のアプリケーションのアップデートを確認します。

## 手順

1. 次のいずれかの手順を実行してください。
    - SupportAssist を開き、[今すぐ開始] をクリックします。
    - SupportAssist を開き、 をクリックしてから [すべて実行] をクリックします。最適化中、実行中のタスクの名前がタイル上に表示され、スキャンの進行状況がタイルに表示されます。  
**△ 注意:** 最適化を途中でキャンセルした場合、実行された変更は元に戻りません。
    - 問題が検出されず、アップデートがない場合は、メッセージが各タイルに表示されます。保存されているハードドライブの空き容量と、削除されたウイルスまたはマルウェアの数が [[ホーム]] ページに表示されます。
    - スキャン中にドライバーもしくはアプリケーションのアップデートが検出された場合は、利用可能なアップデートのタイプと数が [ドライバーおよびダウンロード] タイルに表示されます。ドライバーのアップデートをインストールする手順については、[ドライバーアップデートのインストール](#)を参照してください。
    - ハードウェア問題が検出され、サポートリクエストの作成が必要な場合は、問題の詳細ページが表示されます。サポートリクエストを作成する手順については、「[スキャンで検知された問題に対するサポートリクエストの作成](#)」を参照してください。
    - 問題が検出されたが、サポートリクエストの作成が必要ない場合、すべてのスキャンが完了した後に、問題のタイトルがタイトルの上、通知が [ハードウェアスキャン] タイルに表示されます。  
**① メモ:** 通知のタイプは、ハードウェアの問題の重大度に応じて異なります。SupportAssist によって表示される通知のタイプについては、「通知」を参照してください。問題の通知を非表示にするには、[OK] をクリックします。
    - 不審なプログラム (PUP) が検出された場合、[ウイルスとマルウェアの削除] タイルに通知が表示されます。PUP を削除する手順については、「[不審なプログラムを削除する](#)」を参照してください。**① メモ:** お使いの PC で実行されるスキャンと最適化の詳細は、[[履歴]] ページに表示されます。
2. 問題が解決しない場合は、[まだヘルプが必要] をクリックしてサポートリクエストを手動で作成します。  
**① メモ:** サポートリクエストの手動作成機能は、Premium Support、ProSupport、Premium Support Plus、ProSupport Plus のアクティブなサービスプランを持つ PC でのみ利用できます。


サポートリクエストページが表示されますサポート リクエストを手動で作成する手順については、[サポート リクエストを手動で作成する](#)を参照してください。

## 仮想アシスタントの概要

仮想アシスタントを使用すると、任意のページからパフォーマンスの低下やハードウェアの問題などの PC のトラブルシューティングをしたり、Dell テクニカル サポート エージェントとチャットでやり取りしたりできます。問題のトラブルシューティングの際には、必要に応じて、ドライバーのアップデート、最適化の実行、サポート リクエストの作成を求めるプロンプトが仮想アシスタントによって表示されることがあります。


仮想アシスタントは、チャットで入力されるキーワードまたはフレーズを使用して意図を理解し、ナレッジ ベース記事へのリンク、ビデオ チュートリアル、またはトラブルシューティングの手順を提供します。意図を理解できない場合は、お使いの PC で発生する可能性のある様々な問題のカテゴリが表示されます。問題のカテゴリを 1 つ選択すると、関連づけられている解決方法またはトラブルシューティングのリンクが表示されます。問題を理解できない場合や解決できない場合は、Dell テクニカル サポート エージェントへの問い合わせに切り替えられます。

[履歴] ページで、過去のチャット記録や、実行されたアクションの詳細を表示し、サポート リクエストのステータスを確認できます。

 **メモ:** 現在、仮想アシスタントは特定のリージョンおよび言語でのみ利用可能です。


トラブルシューティングできるのは、次のような PC の問題またはコンポーネントです。

- オーディオの課題
- アダプター
- バッテリー
- ディスプレイ
- ファンの騒音
- マイクロフォン
- Microsoft Office アカウント
- PC のパフォーマンス

仮想アシスタントを使用するには、SupportAssist のユーザー インターフェイスで右下隅に表示される  をクリックしてから、[チャットの開始] をクリックします。

## サポート リクエストの作成

SupportAssist は、ハードウェアまたはソフトウェアの問題について、お使いの PC を定期的かつプロアクティブに監視するのに役立ちます。SupportAssist を使用すると、お使いの PC で問題が検出された場合、Dell テクニカル サポートへのサポート リクエストを作成できます。PC のサービス プランによっては、SupportAssist が問題のサポート リクエストを自動的に作成することがあります。

 **メモ:** サポート リクエストの自動作成機能は、保証が期限切れになっている PC では利用できません。

## スキャンで検知された問題に対するサポート リクエストの作成







### 前提条件

オペレーティング システムのビルド番号が 16299 以降の PC では、PC の管理者権限が必要です。PC にインストールされているオペレーティング システムのビルド番号を確認する手順については、[「よくある質問 / FAQ」](#) を参照してください。

### このタスクについて

手動で開始されたスキャン、または自動スキャン中に検出された問題に対してサポート リクエストを作成する必要がある場合、PC の最適化タイルと、ハードウェアの問題をトラブルシューティングするリンクが [トラブルシューティング] ページで無効になります。スキャン中に SupportAssist ユーザー インターフェイスが最小化されると、[ハードウェア スキャン] タイルに通知が表示されます。SupportAssist ユーザー インターフェイスが開いている場合、問題の詳細ページが表示されます。

### 手順

- SupportAssist を開きます。
  - [今すぐ修正] をクリックします。
    -  **メモ:** PC の管理者権限がなく、SupportAssist プロファイルを作成していない場合は、メッセージが表示されます。PC に管理者としてサイン インし、プロファイルを作成してから再試行する必要があります。
    -  **メモ:**  がタイルに表示されている場合、[OK] をクリックすることでサポート リクエストを後で作成できます。[OK] をクリックした場合、PC の最適化タイルと [トラブルシューティング] ページのリンクが有効になります。問題の詳細ページが表示されます。
    -  **メモ:** サービス プランが期限切れになっている、特定の地域の XPS、Inspiron、および Alienware PC では、ハードウェア コンポーネントを購入するためのリンクが表示されます。
  - [次へ] をクリックします。
    - SupportAssist がインターネットに接続できない場合、メッセージが表示されます。メッセージの下に表示されているトラブルシューティングのリンクをクリックして問題を解決してから、もう一度試してください。
    - まだ SupportAssist プロファイルを作成していない場合は、Dell マイアカウント [サインイン] ページが表示されます。続行するには、SupportAssist プロファイルを作成し、[完了] をクリックします。
    - SupportAssist プロファイルをすでに作成した場合は、連絡先情報と配送先アドレスが表示されます。連絡先情報および配送先アドレスをアップデートするには、[編集] をクリックし、必要に応じて内容をアップデートしてから、[完了] をクリックします。
    -  **メモ:** PC の管理者権限がない場合は、連絡先情報と配送先アドレスを編集できません。
  - サマリーページで、[完了] をクリックします
    -  **メモ:** [[履歴]] ページで、サポート リクエスト ステータスの詳細の表示や追跡ができます。
- [[ホーム]] ページのタイル ビューが表示され、[ハードウェア スキャン] タイルに、[サポート リクエストを開く] ステータスが表示されます。

# サポート リクエストを手動で作成する

## このタスクについて

お使いの PC のサービス プランに応じて、SupportAssist で検出されない問題についてサポート リクエストを手動で作成することができます。 サービス プランごとの SupportAssist 機能の詳細については、「[SupportAssist 機能と Dell サービス プラン](#)」を参照してください。

## 手順

- SupportAssist を開き、[ サポートを受ける ] タブをクリックします。
- [ サポートリクエスト開く ] をクリックします。
  - 過去 24 時間に SupportAssist のスキャンと最適化が実行されていない場合、すべてのスキャンが自動的に開始されます。PC で問題が検出された場合、スキャンは停止され、問題の詳細ページが表示されます。サポート リクエストを作成する手順については、「[スキャンで検知された問題に対するサポート リクエストの作成](#)」を参照してください。
  - 過去 24 時間に SupportAssist スキャンと最適化が実行された場合、サポート リクエストページが表示されます。
  - ハードウェア問題の通知が [[ ホーム ]] ページに既に表示されている場合は、問題の詳細ページが表示されます。サポート リクエストを作成する手順については、「[スキャンで検知された問題に対するサポート リクエストの作成](#)」を参照してください。
  - PC の管理者権限がなく、SupportAssist プロファイルを作成していない場合は、メッセージが表示されます。PC に管理者としてサイン インし、プロファイルを作成してから再試行する必要があります。
- サポートリクエストページが表示されている場合:
  - [ カテゴリーの選択 ] リストで、問題のカテゴリを選択します。
  - 問題の説明を入力します。
  - [ 次へ ] をクリックします。
    - まだ SupportAssist プロファイルを作成していない場合は、Dell マイアカウント [ サインイン ] ページが表示されます。続行するには、SupportAssist プロファイルを作成し、[ 完了 ] をクリックします。
    - SupportAssist プロファイルをすでに作成した場合は、連絡先情報と配送先アドレスが表示されます。連絡先情報および配送先アドレスをアップデートするには、[ 編集 ] をクリックし、必要に応じて内容をアップデートしてから、[ 完了 ] をクリックします。
- サマリーページで、[ 完了 ] をクリックします

**メモ:** PC の管理者権限がない場合は、連絡先情報と配送先アドレスを編集できません。

**メモ:** [[ 履歴 ]] ページで、サポート リクエスト ステータスの詳細の表示や追跡ができます。

[[ ホーム ]] ページのタイトル ビューが表示され、[ ハードウェア スキャン ] タイルに、[ サポート リクエストを開く ] ステータスが表示されます。

## 問題の詳細ページ

次の表に、問題の詳細ページに表示される情報を示します。

表 10. 問題の詳細ページ

情報	説明
[ サービス タグ ]	PC 固有の識別子。サービス タグは、英数字による識別子です。
[ 保証 ]	サービスプランとその有効期限日です。
[ 問題 ]	サポートリクエストが作成された問題の詳細情報です。
[ ソリューション ]	推奨されるソリューション。
[ オンサイトサポートを希望する ] <b>メモ:</b> このオプションは、特定の地域および Premium Support、Premium Support Plus、ProSupport または ProSupport Plus のアクティブなサービス プランを持つ PC に限り表示されます。	Dell サポート担当者が現地に出向いてパーツを交換することを希望する場合は、このチェック ボックスをオンにします。

## 問題サマリ ページ

次の表では、問題のサマリ ページに表示される情報について説明します。

表 11. 問題サマリ ページ

情報	説明
[ サービス タグ ]	PC 固有の識別子。サービス タグは、英数字による識別子です。
[ 保証 ]	サービスプランとその有効期限日です。
[ 問題 ]	サポートリクエストが作成された問題の詳細情報です。
[ サポートリクエスト番号 ]	問題に対するサポートリクエスト番号です。

## 発送可能なパーツ

SupportAssist が PC の問題を検出した場合、お使いの PC のサービス プランに応じて交換パーツが自動的に配送されます。

自動的に配送できるパーツは次のとおりです。

- ハード ドライブ
- メモリー モジュール
- 光学ドライブ
- キーボード
- マウス
- バッテリ
- ビデオ カード

## トラブルシューティングの概要

[[ トラブルシューティング ]] ページでは、ネットワーク接続と PC パフォーマンスの問題のトラブルシューティングを行うことができます。さらに、ハードウェアの問題について PC のスキャンを行い、一般的なハードウェアおよびソフトウェアの問題をトラブルシューティングするためのビデオ チュートリアルへのリンクを提供します。どのトラブルシューティングのリンクを利用できるか、ユーザー アカウント タイプによって異なります。ユーザー アカウント タイプを確認するには、<https://support.microsoft.com/>にあるオペレーティング システムのマニュアルを参照してください。

**① メモ:** スキャンの実行中にハードウェアの問題が検出された場合、またはハードウェアの問題についてサポート リクエストが作成された場合は、「troubleshoot hardware issues」ページの次のリンクが無効になります。

お使いの PC が Windows 10 オペレーティング システムで実行されている場合、[ トラブルシューティング ] ページで次の設定を行うこともできます。

- Microsoft Office アカウント
- Windows の自動アップデート
- E メール アカウント
- プリンター
- ブラウザーのホームページ
- デスクトップの壁紙
- Microsoft ストアのアプリケーション自動アップデート、ライブタイル、ビデオ自動再生の設定

## 履歴の概要

[履歴] ページには、SupportAssist のアクティビティと、ソフトウェアの最適化、トラブルシューティング タスク、ドライバーのアップデート、ハードウェア スキャン、仮想アシスタントとの会話などの、イベントに関する情報が表示されます。過去 90 日間に実行されたアクティビティの情報が時系列で表示されます。

[履歴] ページには、仮想アシスタントとのチャット会話の記録を表示するリンクが表示され、サポート リクエストのステータスをオンラインで確認できます。ドライバーのアップデート中に作成された復元ポイント リンクも表示されます。

デフォルトでは、現在の週に実行されたイベントとアクティビティに関する情報が表示されます。特定の日付または月全体の詳細を表示することができます。特定のタイプのイベントまたはアクティビティの詳細を表示するには、[履歴の選択ビュー] リストを使用します。

お使いの PC のサービス プランに応じて、インストールされているドライバーのアップデートの数、保存されたハードドライブの容量、および削除されたウイルスまたはマルウェアの数が表示されます。

## サポートを受ける

SupportAssist の使用により、電話、チャット、またはソーシャルメディアを介して Dell テクニカル サポート エージェントに連絡することができます。[ サポートを受ける ] ページでは、PC で使用できるヘルプおよびサポートのオプションをリスト表示しています。アクセスできるヘルプおよびサポートのオプションは、PC のサービス プランとリージョンによって異なります。さまざまなサービス プランで利用可能なヘルプおよびサポート オプションの詳細については、[ [SupportAssist 機能と Dell サービス プラン](#) ] を参照してください。

**① メモ:** インターネット接続を利用できない場合に表示されるのは、該当するリージョンの Dell テクニカル サポートのお問い合わせ番号のみです。

次の表では、[ サポートを受ける ] ページに表示されるヘルプおよびサポート オプションについて説明します。

表 12. サポートを受ける ページ

機能	説明
[ 配送サービス ロケーター ] <sup>1</sup>	郵便番号、市町村、都道府県に基づいて、最寄りの Dell 公認配送サービス センターを検索することができます。
[ 電話でのお問い合わせ ] <sup>1</sup>	お住まいのリージョンによっては、表示されたお問い合わせ番号を使用して Dell テクニカル サポートに連絡することができます。
[ ソーシャルメディアと接続する ]	お住いのリージョンに応じて、WeChat、WhatsApp、Facebook Messenger、Line などのソーシャルメディア プラットフォームを使用して Dell テクニカル サポートに問い合わせることができます。
[ サポートリクエストを開く ]	ハードウェアまたはソフトウェアの問題について、サポート リクエストを手動で作成することができます。サポート リクエストを作成する手順については、[ <a href="#">サポート リクエストを手動で作成する</a> ] を参照してください。
[ お客様の PC をリモートで操作する ]	テクニカル サポート エージェントが問題をトラブルシューティングするために、お使いの PC にリモート アクセスして制御できるようにします。セッションを開始する手順については、 <a href="#">RemoteAssist を使用したリモートトラブルシューティングを許可する</a> を参照してください。
[ テクニカル サポートにファイルを送信 ]	PC の問題を説明するファイル (または、テクニカル サポート エージェントからリクエストされたファイル) を Dell テクニカル サポートに送信します。 <b>① メモ:</b> 送信できるファイルの最大サイズは 4 MB です。 Dell テクニカル サポートにファイルを送信する方法については、 <a href="#">Dell テクニカル サポートにファイルを送信</a> を参照してください。PC のアクティビティ ログ ファイルを Dell テクニカル サポートに送信する方法については、[ <a href="#">Dell テクニカル サポートにログ ファイルを送信する</a> ] を参照してください。
[ その他の Dell.com リソース ]	リンクをクリックすると、お使いの PC で該当する詳細情報が表示されます。

<sup>1</sup> この情報は、PC を購入した国またはリージョンの言語で常に表示されます。


仮想アシスタントを使用すると、PC のトラブルシューティングや最適化、Dell テクニカル サポートのエージェントとチャットでやり取りできます。仮想アシスタントを使用するには、SupportAssist のユーザー インターフェイスで右下隅に表示される  をクリックしてから、[ チャットの開始 ] をクリックします。


**① メモ:** 現在、仮想アシスタントは特定のリージョンおよび言語でのみ利用可能です。

# Dell テクニカル サポートにファイルを送信

## このタスクについて

Dell のテクニカル サポート エージェントから要求された場合は、お使いの PC の問題を説明するファイル、またはサポート エージェントから要求されたその他の特定のファイルを送信できます。ZIP、RAR、TXT、JPG、JPEG、PNG、GIF、DOCX、DOC、ODT、PDF、XLS、または XLSX ファイルを送信できます。


 **メモ:** 送信できるファイルの最大サイズは 4 MB です。

 **メモ:** 1日に3つまでのファイルを送信できます。ファイルが複数ある場合は、.zip 形式にファイルを圧縮し、その ZIP ファイルを送信します。

## 手順

1. SupportAssist を開き、[ サポートを受ける ] タブをクリックします。
2. 右側のパネルで [ ファイルのアップロード ] をクリックします。
3. [ ファイルのアップロード ] ボックスで、[ 参照 ] をクリックし、必要なファイルを選択してから [ アップロード ] をクリックします。

## タスクの結果

ファイルが送信されると、 および [ ファイルがアップロードされました ] というメッセージが表示されます。

# Dell テクニカル サポートにログ ファイルを送信する


## このタスクについて

Dell テクニカル サポート エージェントからリクエストされた場合は、PC のアクティビティ ログ ファイルを Dell テクニカル サポートに送信します。

## 手順

1. SupportAssist を開き、[ サポートを受ける ] タブをクリックします。
2. 右側のパネルで [ ログファイルのアップロード ] をクリックします。

## タスクの結果

ファイルが送信されると、 および [ ファイルがアップロードされました ] というメッセージが表示されます。

# リモート トラブルシューティング

特定の問題のトラブルシューティングを実行するために、Dell テクニカル サポート エージェントが PC にアクセスすることが必要になる場合があります。リモートでの PC の完全なコントロールか、またはリモートでのスキャンの開始のみかどちらかを許可できます。PC の完全なコントロールを許可しない場合、テクニカル サポート エージェントはドライバー アップデートのスキャンおよびインストール、またはハードウェア スキャンの開始のみを実行できます。

Dell テクニカル サポート エージェントが PC をリモートで完全にコントロールできるようにするには、[RemoteAssist を使用したリモート トラブルシューティングを許可する] を参照してください。

Dell テクニカル サポート エージェントによる、PC のスキャンの実行とドライバー アップデートの開始のみを許可するには、「リモート ヘルプを使用したリモート トラブルシューティングを許可する」を参照してください。

# RemoteAssist を使用したリモート トラブルシューティングを許可する

## 前提条件

- 管理者としてログインする必要があります。

- お使いの PC でリモート セッションを使用するには、Dell テクニカル サポート エージェントによってセッションが開始されている必要があります。

**① メモ:** 手動で開始したドライバー スキャン、ハードウェア スキャン、またはシステムの最適化が進行中の場合、テクニカル サポート エージェントはリモート セッションを開始できません。

#### 手順

1. SupportAssist を開き、[ サポートを受ける ] タブをクリックします。
2. 右ペインで、[ リモート セッションの開始 ] をクリックします。
3. [ Dell RemoteAssist 契約条件 ] ページに表示されている契約条件を読んで同意してから、[ 終了 ] をクリックします。  
これでテクニカル サポート エージェントが、PC にリモートでアクセスしてトラブルシューティングを実行できるようになりました。

## リモート ヘルプを使用したリモート トラブルシューティングを許可する

#### 前提条件

- 管理者としてログインする必要があります。
- PC でリモート ヘルプ セッションを使用するには、Dell テクニカル サポート エージェントによってセッションが開始されている必要があります。
- 全画面表示モードやプレゼンテーション モードで PC のアプリケーションを使用しないでください。
- SupportAssist の通知を無効にしないでください。

**① メモ:** 手動で開始したドライバー スキャン、ハードウェア スキャン、またはシステムの最適化が進行中の場合、テクニカル サポート エージェントはリモート ヘルプ セッションを開始できません。

#### 手順

1. Windows アクション センターに表示されている [ テクニカルサポートによるリモート ヘルプ ] の通知をクリックします。  
[ Dell リモートアクションの契約条件 ] ページが表示されます。2 時間以内にセッションが実行された場合には、契約条件は表示されません。
2. 契約条件を読んで同意し、[ 次へ ] をクリックします。  
これで、テクニカル サポート エージェントはドライバー アップデートのスキャンおよびインストールの実行、またはハードウェア スキャンを開始できるようになりました。問題が検出され、サポートリクエストの作成が必要な場合、最適化タイルが無効になり、問題の詳細 ページが表示されます。サポートリクエストを作成する手順については、「[スキャンで検知された問題に対するサポート リクエストの作成](#)」を参照してください。

## フィードバックの入力

アクティビティーの完了後、SupportAssist ユーザー インターフェイスを閉じると、Supportassist for Home PCs の全体的な体験についてのフィードバックを入力するアンケート オプションが表示されます。

**①メモ:** フィードバックを入力するアンケート オプションは、現在、特定の PC モデルおよび特定のリージョンでのみご利用いただけます。

フィードバックは、機密情報として扱われ、Dell 製品の向上に役立てられます。SupportAssist ユーザー インターフェイスで次のいずれかのアクティビティーを実行した後、フィードバックを入力できます。

- PC のスキャン
- PC の最適化
- アップデートのインストール
- PC のトラブルシューティング

アンケートをスキップする場合は、[ 後で ] をクリックするか、[ SupportAssist お客アンケート ] ウィンドウを閉じます。[ 後で ] をクリックした場合、アンケート オプションは 15 日間表示されません。

アンケートで評価を入力するには、星の数を選択して、[ 送信 ] をクリックします。星 3 個以下と評価する場合は、改善を提案するためのオプションが表示されます。[ この体験を改善する方法についてご意見をお聞かせください ] ボックスで改善のためのご意見を入力し、[ 送信 ] をクリックします。

アンケートを 1 度完了した後、SupportAssist ユーザー インターフェイスで以前に記載したアクティビティーのいずれかを完了した 90 日後に、アンケート評価を再度実行するオプションが利用できるようになります。

## よくある質問 / FAQ

1. [ PC にインストールされているオペレーティング システムのビルド番号を確認するにはどうすればよいですか？ ]

次の手順を実行します。

- a. アプリケーションを検索して開き、[ 実行 ] します。
- b. [ winver ] と入力し、[ OK ] をクリックします。

オペレーティング システムのビルド番号が表示されます。例：OS Build 15063.1266

2. [ SupportAssist が PC にインストールされているかどうかを確認するにはどうすればよいですか？ ]

SupportAssist がインストールされているかどうかを確認するには、次の手順を実行します。

- a. [ コントロール パネル ] > [ プログラム ] > [ プログラムと機能 ] の順に開きます。
- b. プログラムのリストで、[ Dell SupportAssist ] が存在することを確認します。

Dell SupportAssist がプログラムのリストにない場合は、SupportAssist を手動でインストールする必要があります。 [SupportAssist for Home PCs のインストール](#) を参照してください。

3. [ SupportAssist の通知を無効にするには、どうすればよいですか？ ]

SupportAssist の通知を無効にする手順については、 [「SupportAssist の通知を無効にする」](#) を参照してください。

4. [ ハードウェアスキャンをスケジュール設定することは可能ですか？ ]

はい。ハードウェアスキャンのスケジュールを設定できます。ハードウェア スキャンのスケジュール設定の手順については、 [自動スキャンと最適化をスケジュールする](#) を参照してください。

5. [ 連絡先情報と出荷情報はどこで編集できますか？ ]

連絡先と配送先情報をアップデートする手順については、 [連絡先および出荷情報のアップデート](#) を参照してください。

6. [ 障害に関する通知を誤ってキャンセルしてしまいました。障害に関する詳細を表示するために再度通知を取得するには、どこで何をすればよいですか？ ]

通知をキャンセルした場合、6 時間が経過するか、PC を再起動すると再び表示されます。

7. [ サポートリクエストの作成中に連絡先情報と出荷の詳細を変更することはできますか？ ]

はい、サポートリクエストの作成中に連絡先情報と出荷の詳細を変更できます。

8. [ 発送不可のパーツの場合でも出荷の詳細情報を入力する必要があるのはなぜですか？ ]

分析の後、ハードウェアの障害が問題の根本的な原因と認識された場合は、出荷アドレスを使用して交換パーツが出荷されます。SupportAssist の登録中に出荷アドレスを入力した場合、出荷のアドレスを自動的に取得してから、問題を送信します。

9. [ SupportAssist ユーザー インターフェイスはどの言語をサポートしていますか？ ]

SupportAssist ユーザー インターフェイスは 24 言語をサポートしています。サポートされている言語は、アラビア語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、チェコ語、デンマーク語、オランダ語、英語、フィンランド語、フランス語、フランス語（カナダ）、ドイツ語、ギリシャ語、ヘブライ語、ハンガリー語、イタリア語、日本語、韓国語、ノルウェー語、ポーランド語、ポルトガル語（ブラジル）、ロシア語、スペイン語、スウェーデン語、トルコ語です。言語設定を変更する手順については、 [言語設定の変更](#) を参照してください。

10. [ PC に SupportAssist をインストールしましたが、開くことができません。なぜでしょうか？ ]

SupportAssist では、SupportAssist のインターフェイスを開くために 5700 番のポートが必要です。このポートを他のアプリケーションで使用している場合、PC で SupportAssist を開くことはできません。他のアプリケーションでこのポートを使用していないことを確認してから、SupportAssist を再度開いてください。

11. [ 他のアプリケーションが 5700 ポートを使用しているかどうかを確認するにはどうすればよいですか？ ]

次の手順を実行します。

- a. [ サービス ] アプリケーションを検索し、開きます。
- b. 右側のパネルで [ Dell SupportAssist ] をクリックします。
- c. 左側のパネルで [ 停止 ] をクリックします。
- d. [ プログラム ] メニューから、[ コマンド プロンプト ] アプリケーションを検索し開きます。
- e. `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` と入力して、Enter を押します。

- 5700 ポートを使用しているアプリケーションがない場合、何も表示されません。
  - 他のアプリケーションが 5700 ポートを使用している場合、ポート番号と [ LISTENING ] ステータスが表示されます。
- f. [ Dell SupportAssist ] サービスを再開します。
12. [ SupportAssist を開くのに時間がかかります。どうすればいいですか？ ]

SupportAssist を開くのに長時間かかる場合は、SupportAssist サービスを再開する必要があります。次の手順を実行します。

- a. [ サービス ] アプリケーションを検索し、開きます。
  - b. 右側のパネルで [ Dell SupportAssist ] をクリックします。
  - c. 左ペインで [ 停止 ] をクリックしてから、[ 再起動 ] をクリックします。
13. [ PC でハードウェアの問題が発生しています。なぜ SupportAssist で検出されないのでしょうか？ ]

ハードウェアの問題が検出されない場合、PC で SupportAssist サービスが実行中かどうかを確認します。次の手順に従って、SupportAssist サービスが実行中かどうかを確認します。

- a. [ サービス ] アプリケーションを検索し、開きます。
  - b. PC の次のサービスで、[ 実行中 ] ステータスが表示されていることを確認します。
    - Dell Data Vault Collector
    - Dell Data Vault Processor
    - Dell Data Vault Service API
    - Dell SupportAssist
    - Dell Hardware Support
14. [ スケジュールされた最適化や、手動で開始した最適化の間に PC で実行された最適化の詳細は、どこで確認できますか？ ]

SupportAssist では、過去 90 日間に実行されたすべてのイベントおよびアクティビティの詳細を保持します。[ 履歴 ] ページでは、月、週、または特定の日付の詳細を表示できます。

15. [ SupportAssist で、タイルで指定した期間よりも最適化の実行に時間がかかるのはなぜですか？ ]

PC の最適化タイルに表示される時間は、あくまでも PC 構成に基づく推定値です。最適化の実行に必要な実際の時間は、推定値とは異なる場合があります。

16. [ [ DellConnect セッションを開始する ] をクリックして契約条件に同意しても、サポート エージェントが自分の PC にリモートでアクセスできません。どうすればいいですか？ ]

サポートエージェントに、現在のセッションを切断して、新しい DellConnect セッションを開始するよう依頼してください。

17. [ [ スタート セッション ] をクリックしたときに、「アクティブな Dell RemoteAssist セッションがありません」というメッセージが表示されるのはなぜですか？ ]

Dell RemoteAssist セッションを開始するには、Dell テクニカル サポート エージェントによってセッションが開始されている必要があります。このエラーを回避するには、エージェントによってセッションが開始されてから、[ セッションの開始 ] をクリックしてください。

18. [ サービス タグまたは PC モデル番号にポインターを移動すると、「不明な保証」と表示されます。なぜですか？ ]

[ 不明な保証 ] が表示される理由としては、以下のようなものがあります。

- SupportAssist がインターネットに接続されていない。[[ [トラブルシューティング](#) ]] ページに進んで、インターネット接続のトラブルシューティングの手順を実行してください。
  - PC はプロキシ サーバー経由でインターネットに接続しています。SupportAssist でプロキシ設定を構成していることを確認します。[ [インターネットの設定](#) ] を参照してください。
  - PC に有効な保証がない可能性があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
19. [ 最適化中に SupportAssist が動作を停止しました。どうすればいいですか？ ]

SupportAssist を閉じて再オープンし、最適化を再度実行してみてください。問題が解決しない場合は、次のことを実行します。

- a. [ サービス ] アプリケーションを検索し、開きます。
  - b. 右側のパネルで [ Dell SupportAssist ] をクリックします。
  - c. 左ペインで [ 停止 ] をクリックしてから、[ 再起動 ] をクリックします。
20. [ ドライバーのアップデート通知を受信していません。どうすればいいですか？ ]

お使いのサービス プランの期限が切れている場合は、SupportAssist はお使いの PC で利用できるドライバー アップデートの通知を表示しません。ドライバー アップデートの通知を受信するには、サービス プランをアップデートする必要があります。

21. [ BitLocker 対応 PC で BIOS をアップデートすることはできますか？ ]

BIOS をアップデートする前に、PC の BitLocker 暗号化を無効にすることをお勧めします。

22. [ ハードウェア スキャンを実行すると、スキャン結果が不適切な構成として [[ 履歴 ]] ページに表示されます。ただし、Scan Hardware タイルには通知は表示されません。なぜですか？ ]

ハードウェア スキャン時に、SupportAssist がコンポーネントをスキャンできなかった場合、[ 不適切な構成 ] ステータスが表示されます。したがって、[ ハードウェア スキャン ] タイルには通知が表示されません。次回にスキャンを手動で開始した場合、あるいは自動スキャンの際に、SupportAssist はそのコンポーネントを再度スキャンします。

23. [ Dell Migrate を使用して移行したファイルと設定の概要はどこで表示できますか？ ]

最後のセッションで移行されたファイルと設定を表示するには、Dell Migrate のホーム ページに移動し、[ サマリーの表示 ] をクリックします。[ 履歴 ] ページでは、過去 90 日間に移行したすべてのファイルと設定の概要を表示することもできます。

24. [ PC に Dell SupportAssist OS Recovery をインストールすると、Windows リセットを使用するようというメッセージが Dell Data Assistant で表示されるのはなぜですか？ ]

Dell Data Assistant で Dell Reset を使用して PC のデータを削除するようというメッセージが表示されるのは、PC に Dell SupportAssist OS Recovery バージョン 5.3 以降がインストールされている場合のみです。PC にインストールされている Dell SupportAssist OS Recovery のバージョンがそれ以前の場合は、Windows リセットを使用するようというメッセージが表示されます。

## SupportAssist for Home PCs のリソース

このセクションでは、SupportAssist for Home PCs の詳細情報を入手できる文書リソースとその他の役立つリンクを一覧表示しています。

表 13. SupportAssist for Home PCs のリソース

目次	リソース	入手できる場所
最小要件、インストール、製品の機能	SupportAssist for Home PCs バージョン 3.10 ユーザーズ ガイド	<a href="#">SupportAssist for Home PCs のマニュアル</a>
リリースにおける新しい機能、機能拡張、既知の問題、制限事項	SupportAssist for Home PCs バージョン 3.10 リリース ノート	
SupportAssist for Home PCs の機能について学習するビデオ チュートリアル	SupportAssist for Home PCs プレイリスト	<a href="#">YouTube</a>
SupportAssist for Home PCs に関するピアツーピアの質問	コミュニティ フォーラム	<a href="#">SupportAssist for Home PCs のコミュニティー</a>

## デルへの問い合わせ

Dell では、複数のオンライン サポートと、電話ベースのサポートおよびサービス オプションを用意しています。利用できる手段は国やリージョンおよび製品により異なる場合があります。また、リージョンによっては一部のサービスがご利用できない場合もあります。PC がインターネットに接続されていない場合は、購入時の納品書、出荷伝票、請求書、または Dell 製品のカタログで連絡先をご確認ください。

### 手順

1. 販売、テクニカル サポート、またはカスタマー サービスの問題については、次の手順で Dell までお問い合わせください。
  - a. <https://www.dell.com/support> にアクセスします。
  - b. ページの下部にある選択リストで、お住まいの国またはリージョンを選択します。
  - c. [ サポートにお問い合わせ ] をクリックし、適切なサポート リンクを選択します。
2. マニュアルとドキュメントを探すには、次の手順を実行します。
  - a. <https://www.dell.com/support> にアクセスします。
  - b. [ すべての製品を参照 ] をクリックします。
  - c. 適切な製品カテゴリを選択し、目的の製品を選択します。
  - d. マニュアルとドキュメントを表示またはダウンロードするには、[ ドキュメント ] タブをクリックします。  
<https://www.dell.com/serviceabilitytools> で保守ツールのマニュアルとドキュメントに直接アクセスすることもできます。