

ホーム PC 用 SupportAssist

Windows 10 (S モード) のユーザーズ 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。

© 2019 ~ 2020 年 Dell Inc. またはその関連会社。。Dell、EMC、およびその他の商標は、Dell Inc. またはその子会社の商標です。その他の商標は、それぞれの所有者の商標である場合があります。

1 はじめに	5
Windows 10 (S モード) の SupportAssist の主要機能	5
本リリースの新機能	5
Windows 10 (S モード) およびデル サービス プランの SupportAssist 機能	5
追加リソース	6
2 Windows 10 (S モード) で SupportAssist を使用する	7
システムの最小要件	7
言語設定の変更	8
SupportAssist のプロファイルを作成	8
新しい Dell マイ アカウントの作成	9
ソーシャル メディア アカウントを使用したサイン イン	9
連絡先および出荷情報のアップデート	9
別の SupportAssist のプロファイルを使用する	10
システム詳細	10
インターネットの設定	10
スケジュールされたスキャン	11
ハードウェア スキャンのスケジュール設定	11
Windows 10 (S モード) の SupportAssist の通知	11
Windows 10 (S モード) の SupportAssist ウィンドウの通知	11
Windows 10 (S モード) の Windows アクション センターの通知	12
SupportAssist ホーム ページのバナー	12
SupportAssist の通知を無効にする	13
Windows 10 (S モード) で SupportAssist をアンインストールする	13
3 システム ハードウェアのスキャン	14
特定のハードウェア コンポーネントのスキャン	14
クイック ハードウェア スキャンの実行	15
ストレス テストの実行	15
ハードウェアスキャンタイルの通知	15
4 Windows 10 (S モード) で SupportAssist を使用してサポート リクエストを作成する	17
Windows 10 (S モード) で SupportAssist により検出された問題のサポート リクエストを作成する	17
Windows 10 (S モード) で SupportAssist を使用して手動でサポート リクエストを作成する	18
問題の詳細ページ	18
問題サマリ ページ	19
発送可能なパーツ	19
5 Windows 10 (S モード) の SupportAssist トラブルシューティングの概要	20
6 Windows 10 (S モード) の SupportAssist 履歴の概要	21
7 Windows 10 (S モード) で SupportAssist を使用してサポートを受ける	22
Dell テクニカル サポートにファイルを送信	23

Dell テクニカル サポートにログ ファイルを送信する.....	23
8 よくある質問 (FAQ)	25

はじめに

SupportAssist は、お使いのシステムのハードウェアの問題をプロアクティブに予測し、識別することによって、デルからのサポートを自動化します。SupportAssist は、デル テクニカル サポートのエンゲージメント プロセスも自動化します。ご利用のデル サービス プランに応じて、SupportAssist に検出されたハードウェアの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。別のサービス プランに含まれている SupportAssist 機能の詳細については、「[Windows 10 \(S モード\) およびデル サービス プランの SupportAssist 機能](#)」を参照してください。

SupportAssist は、必要なシステム情報を収集し、デル 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、デルは強化された効率的サポートをお客様に迅速に提供できます。

本書では、Windows 10 (S モード) を実行しているシステムで SupportAssist を使用方法について説明します。異なるバージョンの Windows オペレーティング システムを実行しているシステムに SupportAssist をインストールして使用方法については、「[ホーム PC 用 SupportAssist ユーザー ガイド](#)」(www.dell.com/serviceabilitytools) を参照してください。

トピック：

- [Windows 10 \(S モード\) の SupportAssist の主要機能](#)
- [本リリースの新機能](#)
- [Windows 10 \(S モード\) およびデル サービス プランの SupportAssist 機能](#)
- [追加リソース](#)

Windows 10 (S モード) の SupportAssist の主要機能

- 予測的かつプロアクティブに問題を検出して通知します。
- お使いのシステム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。
- システムで検出されたハードウェアの問題に対するサポート リクエストを自動で作成します。
- システムの問題のサポート リクエストを手動で作成します。
- Dell テクニカル サポートに手動でファイルを送信できます。

① **メモ:** システムで利用できる SupportAssist 機能は、システムのデル サービス プランによって異なります。

本リリースの新機能

セキュリティとバグの修正。

Windows 10 (S モード) およびデル サービス プランの SupportAssist 機能

SupportAssist は、システム上で発生する可能性のあるハードウェアの問題をプロアクティブに予測し、検出して通知します。デル サービス プランに応じて、SupportAssist はデル 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。

次の表は、Windows 10 (S モード) を実行している、Basic、Premium Support、ProSupport、ProSupport Plus、Premium Support Plus のアクティブなサービス プランを持つシステムで使用できる SupportAssist 機能の概要をまとめたものです。

表 1. SupportAssist 機能と デル サービス プラン

SupportAssist 機能	説明	デル サービス プラン				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
ハードウェア スキャンのスケジュール設定	SupportAssist がハードウェアの問題を検出するためにシステムを自動的にスキャンする頻度を設定します。	✓	✓	✓	✓	✓
ハードウェアで検出された問題のセルフ ディスパッチ パーツ	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アドレスを確認するよう求められます。	✗	✓	✓	✓	✓
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 ¹	ご使用の場所で交換可能なパーツを交換するために、サービステクニシヤンの訪問をリクエストします。	✗	✓	✓	✓	✓
サポートリクエストの自動作成	自動スキャン中に問題が検出された場合は、サポート リクエストが自動的に作成され、デル テクニカル サポートのエージェントが解決策に関してお客様に連絡します。	✗	✓	✓	✓	✓
サポートリクエストを手動で作成	SupportAssist によって検出されない問題があると思われる場合は、サポート リクエストを手動で作成できます。	✗	✓	✓	✓	✓
故障回避のための予測不具合検出およびサポート リクエストの作成 ²	考えう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 がサポート リクエストを開き、デル テクニカル サポート エージェントが交換パーツを発送するためにお客様に連絡します。	✗	✗	✗	✓	✓
希望連絡時刻の指定 ³	優先連絡時刻を提供します。デル テクニカル サポートのエージェントは、指定時間内にも、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、特定の地域でのみ利用可能です。

2 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。

3 希望連絡時刻は、米国またはカナダのお客様に適用されます。

追加リソース

- [Dell SupportAssist Community](#) には、SupportAssist の機能と特徴、ブログ、FAQ およびその他のテクニカルドキュメントに関する情報が掲載されています。

Windows 10 (S モード) で SupportAssist を使用する

SupportAssist はお使いのシステムに事前にインストールされています。お使いのアプリケーションを参照して SupportAssist を開くことができます。このセクションに記載されている手順に従って SupportAssist のプロファイルを作成して、SupportAssist を設定してください。

トピック：

- ・ システムの最小要件
- ・ 言語設定の変更
- ・ SupportAssist のプロファイルを作成
- ・ 連絡先および出荷情報のアップデート
- ・ 別の SupportAssist のプロファイルを使用する
- ・ システム詳細
- ・ インターネットの設定
- ・ スケジュールされたスキャン
- ・ Windows 10 (S モード) の SupportAssist の通知
- ・ Windows 10 (S モード) で SupportAssist をアンインストールする

システムの最小要件

次の表は、Windows 10 (S モード) を実行しているシステムで SupportAssist を使用するための、システムの最小要件を示しています。

表 2. システムの最小要件

項目	要件
ソフトウェア	Microsoft .NET Framework 4.5
Web ブラウザー	Microsoft Edge
ハードウェア	・ メモリー (RAM) — 2 GB ・ ハードドライブの空き容量 — 1 GB
ネットワーク	インターネット接続性
ポート	・ 5700 — SupportAssist ユーザー インターフェイスを開く ・ 9012 — Dell SupportAssist サービスと通信する システムが以下の接続先に接続できること。 ・ https://apidp.dell.com ・ https://fuslite.dell.com ・ https://cs-is.dell.com ・ https://techdirect.dell.com/ ・ https://api.dell.com ・ https://downloads.dell.com ・ www.dell.com ・ http://content.dellsupportcenter.com
システム設定	Windows Update ページと Microsoft Store の自動アップデートを有効にする必要があります
ディスプレイの解像度	1200x720

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

システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて

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。SupportAssist プロファイルを作成すると、システムサービスプランに基づいて、使用可能な自動サポート機能を利用できるようになります。

手順

1. SupportAssist ユーザー インターフェイスの右上隅にある **プロフィール** をクリックし、**プロフィールを完了** をクリックします。
 - ・ SupportAssist の契約条件を許諾していない場合は、SupportAssist の契約条件を許諾していないことを示す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、条項と条件に同意し、**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、該当するエラー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、次のいずれかを実行します。
 - ・ デル マイ アカウントが既にある場合は、デル 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。アカウントの作成手順については、「[新しい Dell マイ アカウントを作成](#)」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 アカウントの使用手順については、「[ソーシャル メディア アカウントを使用してサイン 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:** 優先連絡時刻は、米国またはカナダで **Premium Support** または **Premium Support Plus** サービス プランを持つシステムにのみ適用されます。
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** 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システムでのみ使用でき、有効になります。
7. **完了** をクリックします。
 - ・ 出荷の詳細情報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。
 - ・ 出荷の詳細情報が正しい場合は、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。

新しい Dell マイ アカウントの作成

前提条件

システムの管理者権限を持っている必要があります。

手順

1. Dell マイアカウント サインイン ページの **アカウントの作成** セクションで、該当するフィールドに姓、名、E メール アドレス、およびパスワードを入力します。
 **メモ:** パスワードは **8~20 文字以内**で、**大文字 1 文字**、**小文字 1 文字**、**数字 1 文字**を含める必要があります。
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。
新しい Dell マイアカウントが作成されるので、SupportAssist にサインインします。

ソーシャル メディア アカウントを使用したサイン イン

前提条件

- ・ システムの管理者権限を持っている必要があります。
- ・ 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+
 - ・ LinkedIn
 - ・ Twitter
 - ・ Facebook

手順

1. Dell マイアカウントの サインイン ページで、該当するソーシャル 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 メディアのアカウントにサインインするために入力した認証情報を使用して、新しい 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

システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて

SupportAssist プロファイルを作成した後、連絡先と出荷情報をアップデートします。

手順

1. SupportAssist ユーザー インターフェイスの右上隅にある**ユーザー名**をクリックし、次に**プロフィールの詳細**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。
2. 必要な詳細をアップデートして、**完了** をクリックします。
 - ・ 出荷の詳細情報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。
 - ・ 出荷の詳細情報が正しければ、**ホームページ**が表示されます。

別の SupportAssist のプロフィールを使用する

前提条件

システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて

現在のプロフィールを無効にし、別のプロフィールを使用して SupportAssist にサインインできます。別のプロフィールでサインインすると、以前のプロフィールの連絡先および出荷アドレスの詳細にはアクセスできません。

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ィールを使用をクリックします。
- 続行 をクリックします。
 **メモ:** 続行をクリックすると、SupportAssist が現在のプロフィールを無効にし、保存した連絡先情報および出荷の詳細へのアクセスを削除します。

ホームページが表示され、新しいプロフィー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。プロフィールを作成する手順については、「[SupportAssist のプロフィールを作成する](#)」を参照してください。

システム詳細

SupportAssist ウィンドウに表示されているシステム モデルまたはサービス タグにポインタを移動すると、システム イメージとその詳細が表示されます。次の表では、表示されるシステム詳細を示しています。

表 3. システム詳細

フィールド	説明
システムモデル	システム モデルです。たとえば、Latitude E7440
サービスプランのタイプ	デルサービスプランのタイプとその有効期限日。  メモ: ご利用のサービス プランが期限切れになると、サービスプランのタイプと有効期限の日付は赤く表示されます。
サービス タグ	システム固有の識別子。サービスタグは、英数字による ID です。
エクスプレス サービス コード	自動電話ヘルプに使用できる数字シーケンスです。例：987-674-723-2。
メモリー	システムに搭載されている RAM です。たとえば、16 GB。
プロセッサ	システムにインストールされたプロセッサの種類です。例：Intel Core i5 6200U
オペレーティング システム	システムで実行されているオペレーティングシステムです。たとえば、Microsoft Windows 10 Pro。

インターネットの設定

前提条件

システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて

SupportAssist がインターネットに接続する方法を選択できます。SupportAssist の自動サポート機能を利用するには、システム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。

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、次にインターネットをクリックします。
2. SupportAssist をインターネットに直接接続するには、**直接接続**を選択します。
3. プロキシ ネットワークを使用して SupportAssist をインターネットに接続するには、次を実行します。
 - a) **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。
 - b) 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。
4. **保存** をクリックします。
ホームページが表示されます。

スケジュールされたスキャン

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 によってシステムが月 1 回スキャンされます。必要に応じて、1 週間に 1 回スキャンを実行するように SupportAssist を構成できます。

 **メモ:** SupportAssist は、システムがコンセンツに接続されていて、スケジュール スキャンの開始時に使用されていないときのみスケジュール スキャンを実行します。

 **メモ:** SupportAssist は、ハードウェアの問題の通知がすでに表示されている場合は、スキャンを実行しません。

スキャンが実行される前に、SupportAssist によってプロンプトが表示されます。SupportAssist によるスキャンを実行したくない場合は、[**後で実行**] をクリックし、スキャンを延期することができます。スキャンを延期すると、SupportAssist は、24 時間後にスキャンを実行します。スケジュールは 3 回のみ延期できます。スケジュールされたスキャンを 3 回延期すると、SupportAssist は次のスケジュールされた時刻にスキャンを自動的に実行します。

ハードウェア スキャンのスケジュール設定

前提条件

システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて

ハードウェアの問題について、SupportAssist にシステムをスキャンさせる時刻、頻度、および日付を選択します。

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、**スキャンのスケジュール設定**をクリックします。
2. 自動システム スキャンを有効にします。
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. **保存する** をクリックします。
ホームページが表示されます。

Windows 10 (S モード) の SupportAssist の通知

デフォルトでは、SupportAssist はハードウェアの問題、未解決のサポート リクエスト、保証ステータスに関する通知を表示します。

Windows 10 (S モード) の SupportAssist ウィンドウの通知

次の表は、SupportAssist ウィンドウに表示される通知の概要を示しています。

表 4. SupportAssist ウィンドウの通知

通知が表示される場合	アクション
SupportAssist のプロファイルが作成されていない	・ 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。プロファイルを作成する手順については、「SupportAssist のプロファイルを作成する」を参照してください。 ・ 後で通知をクリックすると、24 時間後に、SupportAssist ウィンドウを再度開いた際に通知が表示されます。 ・ 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。
デル テクニカル サポートが、システム上で検出された問題について作成されたサポート リクエストに対応している場合	・ 了解をクリックし、一時的に通知を非表示にします。SupportAssist は 24 時間後に通知を再度表示します。 ・ 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。
ハードウェアの問題が検出された場合	・ [いますぐ修復]をクリックし、問題の詳細を表示してサポート リクエストを作成します。
システムのサービス プランの期限切れが近い、期限切れになっている場合	・ システムのサービス プランを更新するには、[更新]をクリックします。 ・ [後で通知]をクリックすると、24 時間後に、SupportAssist ウィンドウを再度開いた時に通知が表示されます。 ・ 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。
システムのサービス 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。

Windows 10 (S モード) の Windows アクション センターの通知

次の表は、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

通知が表示される場合	アクション
自動スキャン中に検出されたハードウェアの問題については、サポート リクエストを作成する必要があります	通知 をクリックし、問題の詳細ページを参照してください。サポート リクエストを作成する手順については、「 Windows 10 (S モード) で SupportAssist により検出された問題のサポート リクエストを作成する 」を参照してください。
自動スキャン中に検出されたハードウェアの問題については、サポート リクエストが自動的に作成されます	アクションは必要ありません。
SupportAssist バックエンド コンポーネントがインストールされ、SupportAssist を使用する準備ができました	バックエンド コンポーネントのインストール時に SupportAssist ウィンドウを閉じた場合は、 [通知] をクリックして SupportAssist を開きます。
システムのサービス プランの期限切れが近い、期限切れになっています	[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。

SupportAssist ホーム ページのバナー

お使いのシステムのサービス 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 ウィンドウ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 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 ウィンドウに表示される通知の詳細については、「[Windows 10 \(S モード \) の SupportAssist ウィンドウの通知](#)」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 10 \(S モード \) の Windows アクション センターの通知](#)」を参照してください。

次の表で、ホーム ページに表示されるバナーについて説明します。

表 6. SupportAssist ホーム ページのバナー

バナーが表示される場合	アクション
サービス プランが期限切れになる 0~60 日前	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	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	デルにお問い合わせ 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:** オンライン更新機能は、米国内のシステムでのみ使用できます。

SupportAssist の通知を無効にする

前提条件

システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて

システムの通知表示から SupportAssist を無効にします。ただし通知を無効にしても、SupportAssist は、スキャン中に検出されたハードウェアの問題の通知を表示します。

手順

- SupportAssist ウィンドウの右上隅の [設定] アイコンをクリックし、**設定** をクリックして、**通知** をクリックします。
- PC に関するハードウェアの問題、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、**保存する** をクリックしてください。
ホームページが表示されます。

Windows 10 (S モード) で SupportAssist をアンインストールする

前提条件

- SupportAssist ウィンドウは、システムで開く必要はありません。
- Windows のアクション センターに保留中の SupportAssist 通知がないことを確認してください。

手順

- [**開始**] をクリックし、プログラム メニューを開きます。
- [**アプリケーションと機能**] ページを検索して開きます。
- SupportAssist** をクリックし、**アンインストール** をクリックして、次に**アンインストール** をもう一度クリックします。

タスクの結果

SupportAssist がアンインストールされます。

① **メモ:** 複数のユーザーが同じシステムに **SupportAssist** をインストールしている場合、すべてのユーザーが **SupportAssist** をアンインストールした場合にのみ、ユーザー インターフェイスとバックエンド コンポーネントの両方がアンインストールされます。

システム ハードウェアのスキャン

ハードウェアスキャンを実行して、システム上のハードウェアの問題を検出することができます。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 によってシステムが月 1 回スキャンされます。次を手動で実行することでも、ハードウェア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、通知は自動的に削除されます。

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。タイルに表示される通知のタイプについては、[ハードウェアスキャンタイルの通知](#)を参照してください。

トピック：

- ・ [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](#)
- ・ [ハードウェアスキャンタイルの通知](#)

特定のハードウェア コンポーネントのスキャン

このタスクについて

お使いのシステム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します。スキャンを実行する手順は、ハードウェアコンポーネントに応じ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. **ハードウェアの特定のコンポーネントをチェックする** をクリックします。
システム上で利用可能なハードウェア コンポーネントのリストが表示されます。
① メモ: システムハードウェアリストの更新 リンクをクリックして、ハードウェアコンポーネントのリストをアップデートします。
3. ストレージデバイス でハード ドライブ をクリックします。
4. テストのタイプを選択し、**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、 アイコンが表示されます。
- ・ 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、「[Windows 10 \(S モード \) で SupportAssist により検出された問題のサポート リクエストを作成する](#)」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

このタスクについて

システムでクイック スキャンを実行し、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。

① **メモ:** システムの管理者権限がない場合、スキャン中に検出された問題のサポート リクエストは作成できません。サポート リクエストを作成するには、管理者としてシステムにサイン インする必要があります。ユーザー アカウント タイプを確認するには、Microsoft.com/support のオペレーティング システムのマニュアルを参照してください。

手順

1. SupportAssist を開き、 をクリックします。
2. ハードウェアのスキャン タイルで **今すぐ実行** 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、該当する通知がタイルに表示されます。
- ・ 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、「[Windows 10 \(S モード \) で SupportAssist により検出された問題のサポート リクエストを作成する](#)」を参照してください。
- ・ 問題は検出されたが、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 タイルに表示されます。

ストレス テストの実行

このタスクについて

ストレステストは、システム ボード、オプティカルドライブ、カメラ、クイックスキャン中にスキャンされるその他のコンポーネントなどで問題を検出するのに役立ちます。

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

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 全体をスキャン** をクリックします。
3. **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。
4. 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、該当する通知がタイルに表示されます。
- ・ 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、「[Windows 10 \(S モード \) で SupportAssist により検出された問題のサポート リクエストを作成する](#)」を参照してください。
- ・ 問題は検出されたが、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 タイルに表示されます。

ハードウェア スキャン タイルの通知

次の表では、クイックハードウェアスキャンまたはシステムの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 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 7. ハードウェアスキャンタイルの通知

ステータスアイコン	システムアイコン	ステータス	説明
アイコンは表示されません。		正常	ハードウェアの問題は検出されていません。
		警告	システム メモリーまたはハード 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	ハードウェアの問題がシステム メモリーまたはハード ドライブ内で検出されました。

Windows 10 (S モード) で SupportAssist を使用してサポート リクエストを作成する

SupportAssist は、システムのハードウェアの問題をプロアクティブに監視します。お使いのシステムで問題が検知された場合、SupportAssist によりデル 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。システム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:** 自動サポートリクエストの作成機能は、保証が期限切れになっているシステムでは利用できません。

トピック：

- ・ Windows 10 (S モード) で SupportAssist により検出された問題のサポート リクエストを作成する
- ・ Windows 10 (S モード) で SupportAssist を使用して手動でサポート リクエストを作成する
- ・ 問題の詳細ページ
- ・ 問題サマリ ページ
- ・ 発送可能なパーツ

Windows 10 (S モード) で SupportAssist により検出された問題のサポート リクエストを作成する

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、SupportAssist ウィンドウに表示された通知にある [**いますぐ修復**] をクリックします。
- ・ Windows アクション センターの **検出されたハードウェアの問題** の通知をクリックします。

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 システムについては、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。

2. **次へ** をクリックします。

- ・ SupportAssist の契約条件を許諾していない場合は、SupportAssist の契約条件を許諾していないことを示す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、条項と条件に同意し、**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、該当するエラーメッセージが表示されます。お使いのインターネットの接続を確認し、再試行します。
- ・ システムの管理者権限がなく、SupportAssist プロファイルが作成されていない場合は、該当するメッセージが表示されます。システム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。
- ・ システム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、Dell マイ アカウントのサインイン 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ている場合は、担当者と配送先情報が表示されます。担当者情報および配送先情報を更新したい場合は、**編集** をクリックし、必要なアップデートを行い、**完了** をクリックします。

❗ **メモ:** システムの管理者権限がない場合は、担当者情報と配送先アドレスを編集できません。

3. サマリーページで、**完了** をクリックします

❗ **メモ:** 履歴 ページから、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。

ホームページが表示されます。

❗ **メモ:** サポート リクエストの作成後、そのサポート リクエストの詳細が記載された通知が、SupportAssist を開くたびに SupportAssist ウィンドウに表示されます。再度通知を表示したくない場合は、今後通知しない をクリックします。

Windows 10 (S モード) で SupportAssist を使用して手動でサポート リクエストを作成する

このタスクについて

お使いのシステムのサービスプランに応じて、SupportAssist で検知されてい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。異なるサービス プランの SupportAssist 機能の情報は、「[Windows 10 \(S モード \) およびデル サービスプランの SupportAssist 機能](#)」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。
 - 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、「[Windows 10 \(S モード \) で SupportAssist により検出された問題のサポート リクエストを作成する](#)」を参照してください。
 - システムの管理者権限がなく、SupportAssist プロファイルが作成されていない場合は、該当するメッセージが表示されます。システム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:
 - カテゴリの選択** リストで、適切な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。
 - SupportAssist の契約条件を許諾していない場合は、SupportAssist の契約条件を許諾していないことを示す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、条項と条件に同意し、**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、該当するエラーメッセージが表示されます。お使いのインターネットの接続を確認し、再試行します。
 - まだ SupportAssist プロファイルを作成していない場合は、Dell マイアカウンド **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ている場合は、担当者と配送先情報が表示されます。担当者情報および配送先情報を更新したい場合は、**編集** をクリックし、必要なアップデートを行い、**完了** をクリックします。

メモ: システムの管理者権限がない場合は、担当者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 ページから、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。

ホームページが表示されます。

メモ: サポート リクエストの作成後、そのサポート リクエストの詳細が記載された通知が、**SupportAssist** を開くたびに **SupportAssist** ウィンドウに表示されます。再度通知を表示したくない場合は、**今後通知しない** をクリックします。

問題の詳細ページ

以下の表に、問題の詳細ページに表示される情報を示します。

表 8. 問題の詳細ページ

情報	説明
サービス タグ	システム固有の識別子。サービスタグは、英数字による ID 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	デルのサポート担当者がサイトに出向いて、パーツを交換することを希望する場合は、このチェック ボックスを選択します。

情報	説明
① メモ: このオプションは、特定の地域およびアクティブな Premium Support、Premium Support Plus、ProSupport または ProSupport Plus のサービス プランを持つシステムに限り表示されます。	

問題サマリ ページ

次の表で、問題サマリ ページに表示される情報について説明します。

表 9. 問題サマリ ページ

情報	説明
サービス タグ	システム固有の識別子。サービスタグは、英数字による ID 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 がシステム上の問題を検知した場合、お使いのシステムのデル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

Windows 10 (S モード) の SupportAssist 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] ページではハードウェアの問題について特定のハードウェア コンポーネントまたはシステム全体をスキャンするリンクが提供されます。また、ビデオ チュートリアルへのリンクも提供されており、オペレーティング システム、システム ハードウェア、ソフトウェア、インターネット接続の問題をトラブルシューティングできます。

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、システム ハードウェアをスキャンするリンクが無効になります。

Windows 10 (S モード) の SupportAssist 履歴 の概要

履歴ページには、過去 90 日間に実行された SupportAssist アクティビティとイベントに関する情報が時系列的に表示されます。一覧表示されるアクティビティには、表示された通知、実行されたハードウェア スキャン、SupportAssist を使用して作成されたサポート リクエストなどがあります。

デフォルトでは、現在の週に実行されたイベントの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。タイムラインの上に表示される履歴の選択ビューリストで目的のイベント タイプを選択することで、特定のイベント タイプの履歴を表示することもできます。

Windows 10 (S モード) で SupportAssist を使用してサポートを受ける

サポートを受ける ページでは、システムで使用できるヘルプおよびサポート オプションをリストにしています。これらのオプションは、お使いのシステムと地域のサービス プランに応じて異なります。「[Windows 10 \(S モード \) およびデル サービス プランの SupportAssist 機能](#)」を参照してください。

① **メモ:** 利用可能なヘルプとサポートのオプションにアクセスするには、システムにアクティブなインターネット接続が必要です。インターネット接続が利用できない場合、該当する地域の Dell テクニカル サポートお問い合わせ番号のみを表示できます。

次の表は、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機能を示しています。

表 10. 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	郵便番号、市町村、都道府県に基づいて、最寄りのデル公認配送サービス センターを検索することができます。
電話	お住まいの地域によっては、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	お住いの地域に応じて、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。
テクニカル サポートにファイルを送信	システム上の問題を説明するため、またはテクニカル サポート エージェントにリクエストされたファイルをデル テクニカル サポートに送信します。 ① メモ: 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、 Dell テクニカル サポートにファイルを送信 を参照してください。 システム アクティビティ ログ ファイルをデル テクニカル サポートに送信する方法については、 Dell テクニカル サポートにログ ファイルを送信する を参照してください。
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、「 Windows 10 (S モード) で SupportAssist を使用して手動でサポート リクエストを作成する 」を参照してください。
オーナーズマニュアル	お使いのシステムで利用可能なマニュアルをダウンロードして表示します。
保証情報	お使いのシステムの保証の詳細を表示します。
オンラインツールと情報	お使いのシステムで利用可能なツール、追加情報、およびリソースにアクセスできます。
サービス契約	お住いの地域のデル サービス プラン Web サイトにアクセスすることができます。
コミュニティ サポートフォーラム	SupportAssist フォーラムで交わされるディスカッションのトピックを表示します。
ハードウェア修理サービス	必要に応じて、ハードウェア修理サービス担当者に連絡できます。

トピック：

- ・ Dell テクニカル サポートにファイルを送信
- ・ Dell テクニカル サポートにログ ファイルを送信する

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

システム上の問題を説明するファイルまたはサポート エージェントによってリクエストされた特定のファイルを送信します。送信することができるファイル形式は、次のとおりです。

.zip
.rar
.txt
.jpg
.jpeg
.png
.gif
.docx
.doc
.odt
.pdf
.xls
.xlsx

 **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 つのファイルのみを送信できます。ファイルが複数ある場合は、.zip 形式にファイルを圧縮し、.zip ファイルを送信することができます。

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. ポップアップ ウィンドウ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、システムのアクティビティ ログ ファイルのみを 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。

よくある質問 (FAQ)

1. SupportAssist がシステム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。

- [開始] をクリックし、プログラム メニューを開きます。
- [アプリケーションと機能] ページを検索して開きます。
- プログラムのリストで、**SupportAssist** が存在することを確認します。

2. 連絡先と配送先の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。

3. 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 時間が経過すると、またはシステムを再起動すると再び表示されます。

4. サポート リクエストの作成中に連絡先と配送先情報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と配送先情報を変更できます。

5. 発送不可のパーツの場合でも配送先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、配送先のアドレスを使用して交換パーツが出荷されます。SupportAssist プロファイルの作成中に配送先アドレスを入力した場合、配送先アドレスを自動的に取得してから、問題を送信します。

6. 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 25 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)、ポルトガル語 (イベリア)、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。

7. 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 を開く時に長い時間がかかる場合は、次の手順を実行して SupportAssist サービスを再起動します。

- [開始] をクリックし、プログラム メニューを開きます。
- サービス アプリケーションを検索して開きます。
- 右ペインで **Dell SupportAssist** をクリックします。
- 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。

8. システム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、次の手順に従ってシステム上で SupportAssist サービスが実行されていることを確認します。

- [開始] をクリックし、プログラム メニューを開きます。
- サービス アプリケーションを検索して開きます。
- 次のサービスの **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 SupportAssist インストール マネージャー**

9. サービス タグまたはシステム 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 が表示される理由には、以下があります。

- ・ SupportAssist がインターネットに接続されていない。
- ・ お使いのシステムがプロキシサーバー経由でインターネットに接続している場合は、SupportAssist でプロキシが設定されていることを確認してください。「[インターネットの設定](#)」を参照してください。

10. Windows 10 (S モード) から、Windows 10 Pro に切り替えました。再度 SupportAssist をインストールする必要がありますか？

いいえ、再度 SupportAssist をインストールする必要はありません。Windows 10 (S モード) から、Windows 10 Pro に切り替えた場合、Windows 10 (S モード) の SupportAssist は自動的にアンインストールされ、通常バージョンの SupportAssist がインストールされます。サポートリクエスト、連絡先、配送先アドレスなどのすべての情報および設定も保存されます。

お使いのシステムにインストールされた通常バージョンの SupportAssist を使用方法については『ホーム PC 用 SupportAssist ユーザーズガイド』(www.dell.com/serviceabilitytools) を参照してください。