

ビジネス クライアント システム向け SupportAssist ユーザーズガイド



メモ、注意、警告

① | **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、その問題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 Dell Inc. その関連会社。不許複製・禁無断転載。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
リリースバージョン.....	5
主な機能.....	5
追加リソース.....	5
2 ビジネス クライアント システム向け SupportAssist をお使いになる前に.....	6
SupportAssist のユーザー インターフェイス.....	6
言語設定の変更.....	6
システム詳細.....	7
通知.....	7
SupportAssist ウィンドウの通知.....	7
タスクバーまたは Windows アクションセンターの通知.....	8
スケジュールされたスキャン.....	8
3 システム ハードウェアのスキャン.....	9
特定のハードウェア コンポーネントのスキャン.....	9
クイック ハードウェア スキャンの実行.....	9
ストレス テストの実行.....	10
4 システムの最適化.....	11
ファイルのクリーンアップ.....	11
システムパフォーマンスの調整.....	11
ネットワークの最適化.....	12
ウイルスおよびマルウェアの削除.....	12
不審なプログラムを削除する.....	12
すべてのシステム スキャンと最適化の実行.....	13
SupportAssist タイルの通知.....	13
5 ドライバの入手とダウンロード.....	15
ドライバのカテゴリの重大度.....	15
ドライバ アップデートのインストール.....	15
ドライバ アップデートのアンインストール.....	16
ドライバーおよびダウンロード タイルの通知.....	16
6 一般的な問題のトラブルシューティング.....	18
ブルー スクリーン エラーのトラブルシューティング.....	18
7 履歴の概要.....	19
8 サポートを受ける.....	20
DellConnect セッションの開始.....	20
デル テクニカル サポートにファイルを送信.....	21

デル テクニカル サポートにログ ファイルを送信する.....	21
9 よくあるお問い合わせ (FAQ)	22

はじめに

ビジネス クライアント システム向け Dell SupportAssist は、お使いのシステム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、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、システム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。SupportAssist はシステム ドライバーを手動でアップデートし、システムのハードウェアをスキャンして、お使いのシステムを最適化することもできます。

SupportAssist は、IT 管理者がお使いのシステムに設定して、展開されます。機能については、お使いのシステム用に IT 管理者によって有効にされている機能のみを使用できます。本書では、IT 管理者がシステムにインストールされている SupportAssist の使用についての情報を提供します。

トピック：

- [リリースバージョン](#)
- [主な機能](#)
- [追加リソース](#)

リリースバージョン

2.0.1

主な機能

- 予測的でプロアクティブな問題検知と通知。
- お使いのシステムで使用可能なドライバのアップデートを手動または自動で確認します。
- お使いのシステム ハードウェアを手動または自動でスキャンして、問題がある場合はそれを特定します。
- 一時ファイルの消去、ネットワークの接続性の最適化、システム 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。

❗ **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。

- 一般的なシステムの問題を、手順を段階的に進める方法、ビデオ チュートリアルを使用して解決します。
- 特定の日、週、または月に実行された、すべての SupportAssist のイベントおよびアクティビティの詳細を表示します。
- リモート サポートについては、テクニカル サポートに楽しんで、システム アクティビティなどのファイルを送信します。

❗ **メモ:** 機能については、お使いのシステム用に IT 管理者によって有効にされている機能のみを使用できます。

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

追加リソース

本ガイドに加え、次のリソースも参照してください。

- SupportAssist についてご質問等ございましたら、[Dell SupportAssist コミュニティ](#)からお願いします。
- SupportAssist の各種機能についてのビデオ チュートリアルについては、ビジネス クライアント システム向け SupportAssist の[プレイリスト](#)をご確認ください。

ビジネス クライアント システム向け SupportAssist を お使いになる前に

SupportAssist ユーザー インターフェイスは、お使いのシステムに対して IT 管理者によって有効にされている場合にのみアクセスできます。機能についても、お使いの IT 管理者によって有効にされている機能のみを使用できます。

トピック：

- [SupportAssist のユーザー インターフェイス](#)
- [言語設定の変更](#)
- [システム詳細](#)
- [通知](#)
- [スケジュールされたスキャン](#)

SupportAssist のユーザー インターフェイス

ホーム ページから[今すぐ開始]をクリックすると、すべてのスキャンと最適化が実行されます。ただし、保留中の通知がある場合、または SupportAssist で処理を実行する必要がある場合は、SupportAssist を開いたときにタイル ビューが表示されます。

スキャンと最適化が完了すると、ホーム ページに次の詳細が表示されます。

- 回復したハード ドライブの空き容量。
- インストールされたドライバのアップデートの数
- 削除されたウイルスまたはマルウェアの数

① **メモ:** ホーム ページには、過去 90 日間に実行されたスキャンと最適化の詳細が表示されます。

タイル ビューに移動するには、 をクリックします。

サービス プランによっては、ホーム ページに次のタイルが表示されます。

- ドライバとダウンロード
- 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

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 を開きます。
- 2 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 [言語を選択] をクリックします。

言語 リストが表示されます。

- 使用する言語を選択します。
- [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。

システム詳細

SupportAssist ユーザー インターフェイスの右上隅に表示されているシステム モデルまたはサービスタグの上にマウスを置いて、システムの詳細を表示します。次の表では、表示されるシステム詳細を示しています。

表 1. 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 (Latitude E7440 など)。
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	自動電話ヘルプにも使用することができる数値の識別子 (例: 987-674-723-2)。
メモリ	システムにインストールされている RAM (例: 16 GB)。
プロセッサ	システムに取り付けられたプロセッサの種類 (例: Intel Core i5 6200U)。
オペレーティングシステム	システム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)。

通知

IT 管理者によって有効にされている場合、SupportAssist にドライバーのアップデートとソフトウェアの最適化に関する通知が表示されます。

SupportAssist ウィンドウの通知

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 2. SupportAssist ウィンドウの通知

通知が表示されるタイミング	アクション
直近 14 日間でシステムが最適化されていない場合	すべて実行をクリックし、システムですべてのスキャンと最適化を実行します。 [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際に通知が表示されます。 キャンセルをクリックすると、通知が非表示になります。

タスクバーまたは Windows アクションセンターの通知

システムにインストールされているオペレーティング システムのタイプに応じて、SupportAssist には、タスクバーまたは Windows アクション センターに通知が表示されます。

- Microsoft Windows 8.1、8、または 7 では、通知はタスクバーに表示されます。
- Microsoft Windows 10 では、通知は Windows アクション センターに表示されます。

次の表では、タスクバーまたは Windows アクション センターに表示される通知のタイプについて概要を説明しています。

表 3. タスクバーまたは Windows アクションセンターの通知

通知が表示されるタイミング	アクション
スケジュールされたスキャン中に、緊急のドライバアップデートが検出された	通知 をクリックしてドライバの詳細ページを参照してください。ドライバ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 アップデートのインストール 」を参照してください。
不審なプログラム (PUP) が、手動で開始した、またはスケジュールされたスキャン中に検出された	通知をクリックし、スキャン中に検出された 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、「 不審なプログラムを削除する 」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、またはスケジュールされたスキャン中に検出される	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。

スケジュールされたスキャン

IT 管理者によって設定されている間隔に応じて、SupportAssist は、システムは自動的にスキャンを開始し、ドライバ アップデート、ハードウェアの問題、必要なシステムの最適化を検出します。

スキャンの前に、SupportAssist のスキャンを実行させるかどうかを確認するメッセージが表示されます。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。

① メモ: SupportAssist は、システムが電源コンセントに接続されているときのみスケジュール スキャンを実行し、スケジュール スキャンの開始時には使用されません。

緊急のドライバ アップデートがある場合、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、オペレーティングシステムによって異なります。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。

スキャン中にハードウェアの問題が検出されると、サポート リクエストが自動的に作成されます。

IT 管理者によって有効にされている場合、SupportAssist はスキャン後にシステムを自動的に最適化します。

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。SupportAssist は、定義済みのスケジュールに基づいて、システムのハードウェアをスキャンします。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:** スキャンの実行中に問題が検出され、サポート リクエストの作成が必要な場合、サポート リクエストは自動的に作成されます。SupportAssist がサポート リクエストを自動的に作成できない場合、[今すぐ修正] オプションが [ハードウェアのスキャン] タイルに表示されます。[今すぐ修正] をクリックして、サポート リクエストの作成を再試行する必要があります。

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

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

必要に応じて、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。

① **メモ:** 次の手順は、ハード ドライブのスキャンに適用されます。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。

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:** [システムのハードウェア リストのアップデート] をクリックしてリストをアップデートします。

- 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 テストを選択し、[テストの実行] をクリックします。

スキャンが完了すると、次のいずれかが表示されます。

- 問題が検出されない場合、[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。
- サポート リクエストの作成が必要な問題が検出された場合、サポート リクエストが自動的に作成され、問題のサマリー ページ ページが表示されます。通知は IT 管理者にも送信されます。

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、プロセッサなどのハードウェア コンポーネントの問題を検出します。

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。

スキャンが完了すると、次のいずれかが表示されます。

- 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、サポートリクエストの作成が必要な場合は、最適化タイルが表示され、問題のサマリー ページが表示されます。通知は IT 管理者にも送信されます。
- 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。最適化のタイルも無効になります [スキップ] をクリックして最適化のタイルを有効にします。

ストレス テストの実行

このタスクについて

ストレス テストでは、システム ボード、光学ドライブ、カメラなどのハードウェア コンポーネントの問題、クイックスキャンの実行中にスキャンされるハードウェア コンポーネントの問題の検出に役立ちます。

 **警告:** 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]、[開始] の順にクリックします。
SupportAssist 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求めるメッセージが表示されます。
- 3 **OK** をクリックしてテストを実行します。

スキャンが完了すると、次のいずれかが発生します。

- 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、サポートリクエストの作成が必要な場合は、最適化タイルが表示され、問題のサマリー ページが表示されます。通知は IT 管理者にも送信されます。
- 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。最適化のタイルも無効になります [スキップ] をクリックして最適化のタイルを有効にします。

システムの最適化

SupportAssist は、一連の診断テストを実行してシステムのファイルや設定に加えた変更を特定することで、システムの最適化に役立ちます。SupportAssist の最適化では、以下によりシステムのスピード、ストレージ スペースの可用性、システムの安定性を支援します。

- 一時ファイルのクリーンアップ
- システムパフォーマンスの調整
- 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

① **メモ:** お使いのシステムに対し IT 管理者によって有効になっている最適化のみを実行します。

トピック :

- [ファイルのクリーンアップ](#)
- [システムパフォーマンスの調整](#)
- [ネットワークの最適化](#)
- [ウイルスおよびマルウェアの削除](#)
- [すべてのシステム スキャンと最適化の実行](#)
- [SupportAssist タイルの通知](#)

ファイルのクリーンアップ

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

重複ファイル、一次フォルダ、その他の不要物をシステムから削除します。

手順

- 1 SupportAssist を開き、 をクリックします。
- 2 **ファイルの消去** タイルで **今すぐ実行** をクリックします。

 **注意:** 最適化を途中でキャンセルした場合でも、適用された変更は元に戻りません。

最適化が完了した後、適切な通知がタイルに表示されます。回復したハードドライブの空き容量も、ホーム ページと [履歴] ページに表示されます。

① **メモ:** タイルに表示される通知は、最適化が実行された時間に応じて自動的に変化します。タイルに表示される通知の種類については、「[SupportAssist タイルの通知](#)」を参照してください。

システムパフォーマンスの調整

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

電源の設定、レジストリ、メモリーの割り当てを調整し、システム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 パフォーマンスの調整 タイルで **今すぐ実行** をクリックします。

 **注意:** 最適化を途中でキャンセルした場合でも、適用された変更は元に戻りません。

最適化が完了した後、適切な通知がタイルに表示されます。

① **メモ:** タイルに表示される通知は、最適化が実行された時間に応じて自動的に変化します。タイルに表示される通知の種類については、「[SupportAssist タイルの通知](#)」を参照してください。

ネットワークの最適化

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

お使いのシステム上のネットワーク設定を最適化して、効率的で信頼性に優れたネットワーク接続を維持します。

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 **今すぐ実行** をクリックします。

 **注意:** 最適化を途中でキャンセルした場合でも、適用された変更は元に戻りません。

最適化が完了した後、適切な通知がタイルに表示されます。

① **メモ:** タイルに表示される通知は、最適化が実行された時間に応じて自動的に変化します。タイルに表示される通知の種類については、「[SupportAssist タイルの通知](#)」を参照してください。

ウイルスおよびマルウェアの削除

このタスクについて

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、システムを安全に保ちます。また、システムにインストールされた不審なプログラム (PUP) を検出し、削除します。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:** 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 ウイルスおよびマルウェアの削除 タイルで **今すぐ実行** をクリックします。

 **注意:** 最適化を途中でキャンセルした場合でも、適用された変更は元に戻りません。

最適化が完了した後、適切な通知がタイルに表示されます。

① **メモ:** タイルに表示される通知は、最適化が実行された時間に応じて自動的に変化します。タイルに表示される通知の種類については、「[SupportAssist タイルの通知](#)」を参照してください。

不審なプログラムを削除する

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、システムでサイレントにインストールされたプログラムです。PUP には、スパイウェア、アドウェアなどが含まれており、システムの性能を低下させたり、不要な広告を表示させることがあります。

SupportAssist は、手動で開始される、またはウイルスおよびマルウェアの自動スキャン中に、システムに上存在する 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。これらの PUP を確認して削除できます。

① **メモ:** PUP が自動スキャン中に検出された場合、該当する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。システムから削除しない PUP 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。
選択された PUP がシステムから削除されます。
- 5 **OK** をクリックします。

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。

すべてのシステム スキャンと最適化の実行

このタスクについて

複数のスキャンを 1 つずつ実行して、使用可能なドライバーのアップデートを確認し、ハードウェアの問題を検出し、システムに必要な際液化を特定します。1 つのスキャンが完了すると、次のスキャンが開始されます。すべてのスキャンと最適化の詳細が [履歴] ページに表示されます。

手順

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。

△ **注意:** 最適化を途中でキャンセルした場合でも、適用された変更は元に戻りません。

スキャンが完了すると、次のいずれかが表示されます。

- 問題が検出されず、アップデートがない場合は、該当するメッセージが各タイルに表示されます。回復したハード 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 ページと [履歴] ページに表示されます。
- スキャン中にドライバーのアップデートが検出された場合は、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 アップデートのインストール](#)」を参照してください。
- サポート リクエストの作成が必要なハードウェアの問題が検出された場合、サポート リクエストが自動的に作成され、問題のサマリー ページが表示されます。通知は IT 管理者にも送信されます。
- 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、最適化タイルが無効になります。[スキップ] をクリックして最適化のタイルを有効にします。
- 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。

SupportAssist タイルの通知

SupportAssist タイルに表示される通知は、最後のスキャンまたは最適化が実行されたタイミングによって異なります。次の表は、最後のスキャンが実行されたタイミングによってタイルに表示される通知を説明します。

表 4. SupportAssist タイルの通知

最後の実行からの時間	通知
3 時間未満	実行されたスキャンまたは最適化の結果、および「今、PC を調節しました」など、「今」というメッセージが表示されます。
3 時間以上 24 時間未満	実行されたスキャンまたは最適化の結果、および「今日、PC を調節しました」など、「今日」というメッセージが表示されます。
24 時間以上 48 時間未満	実行されたスキャンまたは最適化の結果、および「昨日、PC を調節しました」など、「昨日」というメッセージが表示されます。
48 時間以上	結果、およびスキャンまたは最適化が実行された日付、たとえば、「120 MB が保存されました。2018 年 3 月 16 日」などと表示されます。
7 日未満	緑色で表示されます。
7 日以上 30 日未満	橙色で表示されます。
30 日以上	赤色で表示されます。

ドライバの入手とダウンロード

ドライバとは、オペレーティング システムがシステムのハードウェア コンポーネントと通信できるようにするソフトウェアです。ビデオカード、サウンドカード、およびモデムなどのハードウェア コンポーネントが、効率的に動作するにはドライバが必要です。場合によっては、オペレーティング システムにシステム用のドライバが含まれていますが、一般的には、ドライバをダウンロードし、個別にインストールする必要があります。

ファームウェアとは、システムハードウェアに組み込まれているソフトウェアです。このプログラムは、他のハードウェア コンポーネントと通信する指示を提供し、基本入出力タスクなどの機能を実行します。

システム ドライバとファームウェアは、システム性能の向上、セキュリティリスクの防止、互換性の拡大など、さまざまな理由でアップデートする必要があります。SupportAssist は、ドライバとファームウェアをアップデートできます。

① **メモ:** 本書では、ドライバという用語は、ドライバとファームウェアの両方を指します。

ルーチン システムのモニタリングの一環として、SupportAssist は、7 日ごとにシステムをスキャンし、システムで利用可能なドライバのアップデートを検出します。緊急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。

トピック：

- ドライバのカテゴリの重大度
- ドライバ アップデートのインストール
- ドライバ アップデートのアンインストール
- ドライバおよびダウンロード タイルの通知

ドライバのカテゴリの重大度

SupportAssist では、重大度に基づいてドライバとファームウェアが分類されます。ドライバは、重大度によって次ように分類されます。

- **緊急** — システムに対する潜在的なセキュリティの脅威を防ぐためのアップデート。
- **推奨** — システムのパフォーマンスを大幅に向上させるアップデート。
- **オプション** — 必要に応じて、インストールを選択できる アップデート。

ドライバ アップデートのインストール

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 がシステムをスキャンし、お使いのシステムに必要なドライバのアップデートを事前に提案します。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 アップデートをアンインストールし システムを直前の状態に復元できます特定の期間で、SupportAssist は、復元ポイントをつつまで保持することができます。新しい復元ポイントが作成されると、古い復元ポイントが削除されます。

① **メモ:** お使いのシステムで使用できる BIOS の新しいバージョン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。

① **メモ:** デフォルトでは、復元ポイントの作成の設定は、Windows オペレーティングシステムで無効にされます。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 **ドライバとダウンロード** タイルで **今すぐ実行** をクリックします。
 - システムのアップデートを利用できる場合は、利用可能なアップデートのタイプと数が [ドライバーとダウンロード] タイルに表示されます。

 **メモ:** タイルに表示される通知は、アップデート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、「[ドライバーおよびダウンロード タイルの通知](#)」を参照してください。
 - SupportAssist がシステムで利用可能なアップデートを検出できない場合は、該当する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。
ドライバページが表示されます。

 **メモ:** デフォルトでは、すべてのアップデートが選択されます。リストを確認し、システムにインストールしないアップデートをクリアすることができます。
- 4 **インストール** をクリックします。
 - 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。アップデートは、**インストール** リンクをクリックしてインストールできます。
 -  **メモ:** 特定のドライバのインストールを完了するには、システムを再起動しなければならない場合があります。

 **メモ:** アップデートをダウンロード中に  をクリックすると、ダウンロードがキャンセルされます。インストールの進行中は、アップデートをキャンセルすることはできません。
- 5 アップデートに再起動が必要な場合、次の手順を実行してください。
 - a [**今すぐ再起動**] をクリックして、すぐにシステムを再起動します。
SupportAssist から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。
 - b [**再起動**] をクリックしてインストールを完了します。
- 6 **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の数がホームページに表示されます。

ドライバ アップデートのアンインストール

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

ドライバをアップデートした後、お使いのシステムで問題が発生する場合は、アップデートをアンインストールし、システムを直前の状態に戻すことができます。

手順

- 1 SupportAssist を開き、**履歴** タブをクリックします。
- 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。
復元ポイントが作成されたときのシステム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。

システムが再起動し、アップデートがアンインストールされます。

ドライバーおよびダウンロード タイルの通知

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 5. ドライバとダウンロードタイルの通知

更新アイコン	タイルアイコン	アップデートタイプ	説明
アイコンは表示されません。 利用できません メッセージが表示されます。		オプションまたは利用可能なアップデートなし	利用できるアップデートまたはオプションのアップデートはありません。
		推奨	利用できるのは、推奨されるアップデートのタイプのみです。
		緊急	緊急または複数のタイプのアップデートがあります。

一般的な問題のトラブルシューティング

トラブルシューティング ページでは、Dell テクニカル サポートを利用せず、自分で一般的な問題を解決するステップ バイ ステップの手順を確認できます。トラブルシューティング ページでは、一般的なハードウェア、ソフトウェア、オペレーティングシステムの問題に関するビデオチュートリアルにアクセスすることもできます。

① **メモ:** IT 管理者によって選択された環境設定に応じて、[トラブルシューティング] ページで使用可能なリンクにアクセスできます。

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、[トラブルシューティング] ページの次のリンクが無効になります。

- ハードウェアの特定のメディアをチェックする
- PC 全体をスキャンする
- PC が応答しない、または予期せず再起動される(「青色の画面」エラーだと思う)。

非管理者としてシステムにログインしている場合は、以下のリンクと [ハウツー ビデオ] セクションのリンクのみを利用できます。

- ハードウェアの特定のメディアをチェックする
- PC 全体をスキャンする

ブルー スクリーン エラーのトラブルシューティング

場合によっては、システムが自動的に再起動するか、応答を停止し、青色の画面が表示されます。これは、ブルースクリーンエラーメッセージと呼ばれます。ブルースクリーン エラーは、システムの重要なデータが破損している場合、ハードウェアの障害が検出された場合、またはシステムで問題が検出され、システムをすぐに再起動する必要がある場合に表示されます。

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 のスキャンおよび最適化を実行して、ブルースクリーン エラーを解決します。

手順

- 1 SupportAssist を開きます。
- 2 **トラブルシューティング** タブをクリックし、**PC が応答しなくなったり突然再起動する** をクリックします(ブルースクリーンエラーだと思う)。
- 3 **今すぐ修正** をクリックします。

ホーム ページが表示され、システムが開始されます。スキャンが完了すると、次のいずれかが表示されます。

- 問題が検出されず、アップデートがない場合は、該当するメッセージが各タイルに表示されます。回復した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、[ドライバーとダウンロード] 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 アップデートのインストール](#)」を参照してください。
- サポート リクエストの作成が必要なハードウェアの問題が検出された場合、サポート リクエストが自動的に作成され、問題のサマリー ページ ページが表示されます。
- 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、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。[スキップ] をクリックすると、通知が非表示になります。

- 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。

履歴の概要

[**履歴**] ページは、システム上で実行された SupportAssist アクティビティの詳細を発生した順番に表示します。表示されるアクティビティには、ソフトウェアの最適化、トラブルシューティングタスク、ドライバのアップデート、ハードウェアスキャンなどが含まれます。

[**履歴ビューの選択**] リストから、特定のアクティビティタイプの詳細を表示するアクティビティタイプを選択します。

デフォルトでは、現在の週に実行されるアクティビティが表示されます。表示したいアクティビティの [日] または [月] をクリックすると、特定の日付または月内に実行されたイベントを表示できます。インストールされたドライバーのアップデート数、回復したハードドライブのスペース、検出されたウイルスまたはマルウェアの概要がタイムラインの上に表示されます。

① | **メモ:** [**履歴**] ページには、過去 90 日間に行われたアクティビティとイベントの詳細が表示されます。

ドライバーをアップデートした後、お使いのシステムで問題が発生する場合は、[システムの復元] リンクをクリックして、アップデートをアンインストールし、システムを直前の状態に戻すことができます。ドライバーのアップデートをアンインストールする手順については、「[ドライバ アップデートのアンインストール](#)」を参照してください。

サポートを受ける

サポートを受ける ページでは、システムで利用できるヘルプおよびサポートオプションにアクセスすることができます。アクセスできるヘルプとサポートのオプションは、システムのサービス プランと地域によって異なります。インターネット接続が利用できない場合、該当する地域のデル テクニカル サポートのお問い合わせ番号が表示されます。

① | **メモ:** [サポートを受ける] ページは、システムの管理者権限を持っている場合にのみ表示されます。

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 6. サポートを受ける ページ

機能	説明
DellConnect セッションの開始	テクニカル サポート エージェントがシステム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して問題を解決できます。DellConnect の詳細については、「 DellConnect セッションの開始 」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	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。 ファイルを送信する手順については、「 デル 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。
ログファイルのアップロード	テクニカル サポート エージェントによってリクエストされた場合、システムのアクティビティ ログファイルを デル テクニカル サポートに送信します。ログ ファイルを送信する手順については、「 デル 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。
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。
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。

トピック :

- [DellConnect セッションの開始](#)
- [デル テクニカル サポートにファイルを送信](#)
- [デル テクニカル サポートにログ ファイルを送信する](#)

DellConnect セッションの開始

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。
- Dell テクニカル サポート エージェントによって、DellConnect セッションが開始されたことを確認します。

このタスクについて

特定の状況では、テクニカル サポート エージェントは、システムをトラブルシューティングするために、リモート アクセスして問題を解決する必要があります。このような状況では DellConnect を使用してシステムへのリモート アクセスをテクニカル サポート エージェントに許可できます。

- ① **メモ:** テクニカル サポート エージェントがセッションを有効にした後に限り、DellConnect セッションを開始します。サポートエージェントが有効にする前に DellConnect を開始しようとした場合、エラーメッセージが表示されます。

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 [DellConnect セッションの開始] セクションで [セッションを開始] をクリックします。
DellConnect の条項および条件 ページが表示されます。
- 3 **条項と条件に同意します** を選択し、**完了**をクリックします。

DellConnect セッションが開始されます。

デル 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。次のファイルを送信できます。

- ZIP
- RAR
- TXT
- JPEG
- PNG
- GIF
- DOCX
- DOC
- ODT
- PDF
- XLS
- XLSX

- ① **メモ:** 送信できるファイルの最大サイズは 4 MB です。

- ① **メモ:** 1 日に 3 つのファイルのみを送信できます。複数のファイルがある場合、ファイルは圧縮して ZIP ファイルとして送信します。

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 右ペインで、**ファイルのアップロード**をクリックします。
- 3 [参照] をクリックし、必要なファイルを選択して、次に [アップロード] をクリックします。

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。

デル テクニカル サポートにログ ファイルを送信する

- 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、**ログファイルのアップロード**をクリックします。

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。

よくあるお問い合わせ（FAQ）

1 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、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。言語の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。

2 スケジュールされた最適化や手動で開始した最適化中にシステム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。

3 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？

[システムの最適化] タイルに表示される時間は、あくまでもシステム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、推定時間とは異なる場合があります。

4 ハードウェア スキャンを実行すると、不適切な構成 として、履歴 ページにスキャン結果が表示されます。ただし、ハードウェア スキャン 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に、**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。

5 SupportAssist のユーザー インターフェイスは表示されています。ですが、[ファイルの消去] タイルと [ネットワークの最適化] タイルは無効です。なぜですか？

お使いのシステムにインストールされている SupportAssist は、IT 管理者によって管理されています。特定の機能が IT 管理者によって無効にされることがあります。したがって、それらのタイルが無効になっています。

6 プログラム メニューから SupportAssist を開こうとすると、IT 管理者に連絡するように求めるメッセージが表示されますなぜですか？

お使いのシステムにインストールされている SupportAssist は、IT 管理者によって管理されています。SupportAssist のユーザー インターフェイスが表示されるのは、お使いのシステムが IT 管理者によって有効にされている場合のみです。