


Dell SupportAssist OS Recovery ユーザーズ ガイド

このコンテンツは、AI で翻訳されている可能性があります。詳細については、[こちら](#)を参照してください。

メモ、注意、警告

 **メモ:** 「メモ」は、製品をより上手に使用するための重要な情報であることを示します。

 **注意:** 「注意」は、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:** 「警告」は、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。

章 1: SupportAssist OS Recovery の概要	5
SupportAssist OS Recovery 搭載システム モデル.....	5
主な機能.....	5
章 2: SupportAssist OS Recovery を使用したシステムの修復	6
システムの修復を手動で有効にする.....	6
システムの修復の実行.....	6
章 3: SupportAssist OS Recovery の起動	8
SupportAssist OS Recovery を手動で開始する.....	8
Windows リカバリを使用して SupportAssist OS Recovery を起動する.....	9
章 4: SupportAssist OS Recovery の使用	10
SupportAssist OS Recovery のホームページ.....	10
SupportAssist OS Recovery のユーザー インターフェイス.....	10
インターネットの設定.....	11
ワイヤレス ネットワークの設定.....	11
有線ネットワークの設定.....	12
プロキシ ネットワークの設定.....	12
ハードウェアのスキャン.....	13
ソフトウェアの修復.....	13
ファイルのバック アップ.....	14
ハード ドライブ ディスクのクローン作成.....	15
コンピューターのリセット.....	16
PC の工場出荷時の状態へのリセット.....	16
コンピューターの工場出荷時の状態へのリセット後のデータの復元.....	17
章 5: Dell OS リカバリー ツールを使用したコンピューターのリセットとアップデート	18
Dell OS リカバリーツールのダウンロードおよびインストール.....	18
SupportAssist OS Recovery の USB キーを作成する.....	19
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.....	19
SupportAssist Recovery Assistant.....	21
SupportAssist Recovery Assistant を使用してデータを復元する.....	21
章 6: SupportAssist OS Recovery の設定	23
SupportAssist OS Recovery の自動起動の有効化または無効化.....	23
SupportAssist OS Recovery を自動的に起動するための障害しきい値の設定.....	23
Dell にフィードバックを送信する.....	24
章 7: BIOSConnect の概要	25
BIOSConnect を使用した SupportAssist OS Recovery の起動.....	25
ワイヤレスネットワークへの接続.....	26
BIOSConnect を有効または無効にする.....	26
BIOSConnect エラー コード.....	26

章 8: SupportAssist OS Recovery のトラブルシューティング	28
OS Recovery の起動失敗時のトラブルシューティング.....	28
ファイルのバックアップエラーのトラブルシューティング.....	28
Wi-Fi 接続のトラブルシューティング.....	29
ハードウェアの問題の診断テストの実行.....	29
章 9: よくある質問 / FAQ	30
付録 A: 関連する Dell 製品	32

SupportAssist OS Recovery の概要


SupportAssist OS Recovery は、サポートされている Dell 製システム モデルに工場出荷時にインストールされるため、追加のサービス プランを購入する必要はありません。これは、PC が OS を起動する前に発生可能な問題を診断し、トラブルシューティングするツールより構成されているリカバリー環境を提供します。何度も試みても PC が OS を起動できない場合、SupportAssist OS Recovery が自動的に開始されます。リカバリー環境では、ハードウェアの問題の診断、PC の修復、ファイルのバックアップ、PC の出荷時の状態へのリセットを行うことができます。

トピック：

- [SupportAssist OS Recovery 搭載システム モデル](#)
- [主な機能](#)

SupportAssist OS Recovery 搭載システム モデル

SupportAssist OS Recovery は、Dell の工場出荷時インストール済みの Microsoft Windows 10、または Microsoft Windows 11 オペレーティング システムを実行する特定の Dell 製システム モデルでのみ利用できます。SupportAssist OS Recovery が利用可能なシステム モデル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。

 **注意:** コンピュータのハード ドライブをフォーマットすると、SupportAssist OS Recovery 環境が削除されます。

主な機能

- システムの修復：起動の問題やパフォーマンスの問題を解決するために、コンピューターで以前のポイント イン タイムに瞬時にロールバックします。
- ハードウェアのスキャン：コンピューターで診断テストを実行してハードウェアの問題を検出します。
- スタートアップ修復：コンピューター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問題のトラブルシューティングを行います。このオプションを使用すると、コンピューターの工場出荷時状態へのリセットが不要になります。
- ファイルのバック アップまたはディスク クローニング：個人ファイルのコピーを外部ストレージ デバイスに保存するか、ハードドライブのクローンを新しいディスクに作成します。
- リセット：工場出荷時のオペレーティング システムをダウンロードしてインストールするか、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。

SupportAssist OS Recovery を使用したシステムの修復

SupportAssist OS Recovery のシステムの修復機能を使用すると、起動中の問題またはその他のパフォーマンスの問題を解決するために、コンピューターの前のポイント イン タイムに即時にロールバックすることができます。システムの修復機能は、少なくとも 50 GB の空きディスク領域があり、SupportAssist OS Recovery が使用可能なすべてのコンピューターで、自動的に有効になります。ただし、空きディスク領域が 50 GB 未満のコンピューターの場合、オペレーティング システムのコントロール パネル設定でこの機能を手動で有効にすることができます。

メモ: ハードウェアの障害が発生した場合、システムの修復機能は動作しません。

この機能は、コンピューターを前のポイント イン タイムに瞬時に復元する場合に役立ちます。コンピューターを復元すると、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 システムのパッチまたはドライバーに関する問題によって発生した障害の解決に役立つ場合があります。

注意: この機能では、プログラム ファイルは完全には保護されません。コンピューターにインストールされている Dell 製以外のアプリケーションは、コンピューターが以前の復元ポイントに復元されたときに削除されることがあります。

トピック:

- システムの修復を手動で有効にする
- システムの修復の実行

システムの修復を手動で有効にする

空きディスク領域が 50 GB 未満のコンピューターでは、オペレーティング システムのコントロール パネル設定でシステムの修復機能を手動で有効にすることができます。

前提条件

コンピューターには少なくとも 12 GB の空きディスク領域が必要です。

手順

- タスクバーの検索ボックスに [コントロール パネル] と入力し、[コントロール パネル] を選択します。
- [システムとセキュリティ] を選択します。
- [SupportAssist OS Recovery] をダブルクリックします。
- [設定] タブを選択します。
- [システムの修復] を有効にして、システム修復スナップショットを保存するために割り当てる容量を選択します。デフォルトでは、15 GB が選択されています。

タスクの結果

これでお使いのコンピューターで、システムの修復機能が有効になります。修復ポイントが作成されると、[設定] タブの [現在の修復ポイント] セクションに表示されます。合計の割り当て済み容量から使用されている容量も表示されます。

システムの修復の実行


システムの修復機能は、コンピューターがスムーズに実行されていた以前のポイント イン タイムにコンピューターをリセットします。

前提条件

お使いのコンピューターでシステムの修復機能が有効になっている必要があります。

手順

1. タスクバーの検索ボックスに [コントロール パネル] と入力し、[コントロール パネル] を選択します。
2. [システムとセキュリティ] を選択します。
3. [SupportAssist OS Recovery] をダブルクリックします。
4. [修復の実行] タブを選択します。
5. [Dell が PC の BitLocker などのデータ暗号化を一時停止することを承認してアップデートをインストールする] を選択して、[修復の実行] をクリックします。
コンピューターが再起動し、SupportAssist OS Recovery 環境にリダイレクトされます。[[修復]] ウィンドウが表示されます。
6. 元に戻す修復ポイントを選択し、[スタート] をクリックします。

 **メモ:** 修復ポイントは、記載されている日付と時刻によって識別できます。修復ポイントの詳細を表示するには、対応する [詳細の表示] リンクをクリックします。

タスクの結果

システムの修復のプロセスが開始され、修復の進行状況が表示されます。

- コンピューターが正常に修復されると、[すべて正常に復帰] ステータスが表示されます。[完了] をクリックします。
- システムの修復が正しく行われなかった場合は、エラー メッセージが表示されます。[リセット オプション] をクリックして、コンピューターのオペレーティング システムをリセットします。[コンピューターのリセット] を参照してください。

SupportAssist OS Recovery の起動

SupportAssist OS Recovery は、次の方法で起動できます。

手順

1. SupportAssist OS Recovery の自動起動 - 何度試行しても PC がオペレーティング システムを起動できない場合、SupportAssist OS Recovery が自動的に起動されます。
2. SupportAssist OS Recovery の手動起動 - SupportAssist OS Recovery を手動で開始して、PC を工場出荷時の状態にリセットしたり、ファイルをバックアップしたりすることができます。[[SupportAssist OS Recovery を手動で開始する](#)] を参照してください。
3. SupportAssist OS Recovery 用 BIOSConnect - SupportAssist OS Recovery は、システム ハード ドライブの特別なパーティションにインストールされます。このパーティションが存在しないか、破損しているか、または修復の必要がある場合、BIOSConnect が別の方法で SupportAssist OS Recovery を起動します。[[BIOSConnect](#)] を参照してください。
メモ: この機能は、特定の Dell 製システム モデルでのみ利用可能です。BIOSConnect 機能がサポートされているシステム モデルのリストについては、[SupportAssist OS Recovery のマニュアル ページの「Dell SupportAssist OS Recovery サポート マトリックス」](#) を参照してください。
4. Windows リカバリーによる SupportAssist OS Recovery の起動 - Windows リカバリーは、何度試行しても PC がオペレーティング システムを起動できない場合に、SupportAssist OS Recovery 環境にリダイレクトするために役立つリダイレクト ユーティリティです。[[Windows リカバリを使用して SupportAssist OS Recovery を起動する](#)] を参照してください。

トピック：

- [SupportAssist OS Recovery を手動で開始する](#)
- [Windows リカバリを使用して SupportAssist OS Recovery を起動する](#)

SupportAssist OS Recovery を手動で開始する

このタスクについて

SupportAssist OS Recovery はいつでも手動で開始でき、ファイルをバックアップしたりコンピューターを出荷時の状態にリセットしたりすることができます。

手順

1. コンピューターの電源を入れます（または再起動します）。
2. F12 を押してワントタイム起動メニューにアクセスします。
メモ: キーを押すタイミングが遅れて、オペレーティング システムのロゴが表示されてしまったら、Windows デスクトップが表示されるのを待ち、コンピューターを再起動して操作をやり直してください。
使用可能な起動オプションが表示されます。
3. [SupportAssist OS Recovery] を選択し、Enter を押します。

タスクの結果

[SupportAssist OS Recovery] のホームページが表示されます。

SupportAssist OS Recovery ユーザー インターフェイスが初めて表示された場合は、[承認] をクリックしてプライバシー ポリシーを承諾します。ウォークスルー オプションも表示されます。[ウォークスルーの開始] をクリックして、ツールで使用できるさまざまなオプションについて確認するか、[スキップ] をクリックしてウォークスルー プロセスをスキップします。

Windows リカバリを使用して SupportAssist OS Recovery を起動する

Windows リカバリは、何度も試みてもコンピュータが OS を起動できない場合に、SupportAssist OS Recovery 環境にリダイレクトするのに役立つリダイレクトユーティリティです。Windows 回復環境には、次の方法でアクセスできます。

1. オペレーティングシステムから：[[スタート] メニュー] > [[設定]] [] > [[アップデートとセキュリティ]] [] > [[リカバリー]] [] > [[アドバンスド起動]] [] > [[今すぐ再起動]] の順に選択します。
2. Windows のログイン画面で、Shift を押しながら [[再起動]] をクリックします。
3. [[Windows リカバリー]] ページに進み、[[オプションの選択]] ページにある [[トラブルシューティング]] をクリックしてから、[[工場出荷時のイメージの復元]] をクリックします。

SupportAssist OS Recovery の使用

コンピュータでオペレーティングシステムの起動を繰り返し試みた後に失敗すると、SupportAssist OS Recovery が自動的に起動します。必要に応じて、SupportAssist OS Recovery を手動で起動することができます。SupportAssist OS Recovery を手動で起動する手順については、「SupportAssist OS Recovery を手動で開始する」を参照してください。

トピック：

- SupportAssist OS Recovery のホームページ
- SupportAssist OS Recovery のユーザー インターフェイス
- インターネットの設定
- ハードウェアのスキャン
- ソフトウェアの修復
- ファイルのバック アップ
- ハード ドライブ ディスクのクローン作成
- コンピューターのリセット
- コンピューターの工場出荷時の状態へのリセット後のデータの復元

SupportAssist OS Recovery のホームページ

[SupportAssist OS Recovery] のホームページには、次のオプションが表示されます。

- [ハードウェアのスキャン]：診断テストを実行してハードウェアの問題を検出します。
- [ソフトウェアの修復]：システムを完全にリセットすることなく、問題のトラブルシューティングを行います。
- [バックアップ ファイル/ディスク クローニング]：個人ファイルのコピーを外部ストレージ デバイスに保存するか、ハードドライブのクローンを新しいディスクに作成します。
- [リセット]：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、最新バージョンのオペレーティング システムにアップグレードします。

SupportAssist OS Recovery のユーザー インターフェイス

SupportAssist OS Recovery ユーザー インターフェイスが初めて表示される場合は、次をクリックします：[承認] をクリックして、プライバシーポリシーに同意します。チュートリアル オプションも表示されます。クリック [ウォークスルーを開始] をクリックして、ツールで使用可能なさまざまなオプションの詳細を確認するか、[スキップ] をクリックして、ウォークスルー プロセスをスキップします。

ヘッダーは、[SupportAssist OS Recovery] ページには次の情報が表示されます。

- バッテリー ステータス
 - ネットワークのアイコンとステータス
 - ユーザー インターフェイスの表示言語 SupportAssist OS Recovery のユーザー インターフェイスは 28 言語での表示が可能です。言語を切り替えるには、言語リストから選択します。
 - ⓘ アイコンをクリックして、次のオプションにアクセスできます。
 - [このソフトウェアについて] - PC のモデルとサービス タグ、保証有効期限、PC にインストールされている SupportAssist OS Recovery のバージョンが一覧表示されます
 - [ヘルプ] :SupportAssist OS Recovery に関する参照情報が記載されています
- [ヘルプ] アイコンをクリックすると、次の情報が表示されます。
- [自動リカバリー] :ユーザーが PC を回復するために、複数の回復オプションを利用できる場合があります。入力 [自動リカバリー] モードでは、システムは自動的に最適な回復オプションを選択し、回復メディアの作成を続行します。

自動リカバリー モードでは、次のものを使用します [SupportAssist OS Recovery] これは、ユーザーが他の回復オプションを選択する前に、システムを迅速に回復できるようにするための最初の選択肢です。SupportAssist OS Recovery の詳細については、以下のセクションを参照して、このアプリケーションのメリットを十分に理解してください。

- [高度なりカバリー] :高度なりカバリーを使用すると、ユーザーは自分の PC で使用可能なすべてのリカバリー オプションを比較表で表示できます。この表から、システムに同梱されているオペレーティング システム メディアをダウンロードするか、SupportAssist OS Recovery を使用してオペレーティング システムを再インストールするかを選択できます。

ダウンロードした OS メディア オプションの詳細については、次のセクションを参照してください。

- [SupportAssist OS Recovery の概要] : Dell では、システムの問題をトラブルシューティングすることよりも、お客様が行うべき重要なことがあることを理解しています。そこで、私たちは [SupportAssist OS Recovery] システムが正常に動作していないときに役立ちます。

SupportAssist OS Recovery は、問題が発生した場合にシステムの診断、修正、またはリカバリーを支援するために設計された強力なりカバリー環境です。この環境では、簡単に操作できるようにキオスク形式のアプリケーションが提供され、選択したリカバリー カテゴリのガイドが表示されます。

- [システムの分析]:オペレーティングシステムを復元するために Dell OS Recovery Tool にアクセスしたことを理解しています。SupportAssist OS Recovery を使用して、プロセスをガイドすることをお勧めします。

まず、次のいずれかのツールを使用してコンピューターを分析し、オペレーティング システムの回復が本当に必要であることを確認することをお勧めします。

- [Hardware Diagnostics] : この [ハードウェアのスキャン] ツールを使用して、ハードウェアの問題を特定する診断テストを実行できます。このツールは、バッテリー、ケーブル、ハードドライブ、ファン、メモリーをスキャンして、問題があるかどうかを判断します。
- [ソフトウェア分析] : この [システムの修復] このツールを使用すると、コンピューターの起動を妨げる一般的な問題を診断して修正できます。このツールは、パーティションテーブル、ブートファイル、および Windows オペレーティング システムの全体的な正常性をチェックして修復します。

- [システムのリカバリー] :SupportAssist OS Recovery には、コンピューターを自動的に完全に復元し、データを元の場所に復元するためのいくつかのオプションがあります。オペレーティング システムのフルリカバリーを実行する場合は、次のリカバリー オプションを使用できます。

- [バックアップファイル] : を使用します。[ファイルのバックアップ] コンピューターを工場出荷時の状態に復元する前に個人ファイルをバックアップするオプション。
- [ローカル リストア] : を使用します。[ローカル イメージのリストア] 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を、コンピューターが Dell の工場から出荷されたときの状態にリストアするオプション。このオプションを使用すると、データは迅速にリストアされますが、古いバージョンのドライバー、アプリケーション、オペレーティング システム ファイルが含まれる場合があります。
- [クラウド リストア] : を使用します。[クラウド イメージのリストア] インターネット経由でオペレーティング システムを復元し、インストールを完了するために必要な重要なアプリケーションを取得するオプション。このオプションには、オペレーティング システムのインストール後にシステム ドライバーとソフトウェアをアップデートし、データを復元するのに役立つアシスタントも含まれています。

- [ダウンロードした OS メディア] :Dell OS Recovery Tool を使用すると、PC に同梱されていたオペレーティング システムのバージョンをダウンロードできます。このツールは、コンピューターを回復するためのブータブル USB ドライブを作成するのに役立ちます。

このブータブル USB ドライブには、システムの起動に必要な重要なドライバーのみが含まれており、完全自動インストールはサポートされていません。オペレーティング システム イメージを適用した後、システムを完全に機能させるには、ドライバーとアプリケーションを手動で再インストールする必要があります。

- [Windows 回復] - Windows 回復環境で起動します
- [Shut down] - コンピュータの電源を切ります
- [再開する] - コンピュータを再起動してオペレーティング システムを起動します。

i **メモ:** 次のように表示される場合があります。[今すぐ更新] オプションをヘッダーに [SupportAssist OS Recovery] ホームページ。このオプションが表示されるのは、お使いの PC にインストールされている SupportAssist OS Recovery が最新バージョンでない場合です。SupportAssist OS Recovery を最新バージョンにアップデートするには、次をクリックします: [今すぐ更新]。

インターネットの設定

Dell にフィードバックを送信したり、PC をリカバリーしたりするには、アクティブなインターネット接続が必要です。[ネットワーク] ページには、ネットワークマップが視覚的に表示され、PC のローカル ネットワークとインターネットへの接続状態が示されます。SupportAssist OS Recovery インターフェイスを使用して PC をインターネットに接続すると、SupportAssist OS Recovery は次回以降の接続に備えてネットワーク設定を保存します。

i **メモ:** Self-Healing Image Recovery は、プロキシを必要とするネットワークではサポートされていません。

ワイヤレス ネットワークの設定

前提条件

ワイヤレス モデムまたはルーターは、簡単に検出できるように、電源を入れてコンピューターの近くに配置する必要があります。

手順

1. [SupportAssist OS Recovery] ホーム ページのヘッダーにあるネットワーク アイコンをクリックし、[変更] をクリックします。
[ネットワーク] ページが表示されます。
2. [ワイヤレス] を選択します。
① メモ: デバイスがワイヤレス ネットワーク アダプターを検出できない場合は、エラー メッセージが表示されます。この問題を解決するには、コンピューターの設定でワイヤレス ネットワーク アダプターが無効になっているかどうかを確認します。

使用可能なすべてのワイヤレス ネットワークのリストが表示されます。

3. 設定し、接続するワイヤレス ネットワークを選択します。
 - セキュリティ保護されたネットワークを選択した場合は、対応するネットワーク セキュリティ キーを入力し、[接続] をクリックします。
 - パブリック Wi-Fi ネットワークを選択した場合は、サービスの利用規約を読み、[同意して接続] をクリックします。
 - 非表示の Wi-Fi ネットワークに接続する場合は、[Wi-Fi を追加] を選択し、ネットワークの SSID とセキュリティ キーを入力して、[接続] をクリックします。**① メモ:** 選択済みワイヤレス ネットワークに SupportAssist OS Recovery が自動的に接続するように設定する場合は、[自動的に接続] のチェック ボックスを選択します。

選択済みワイヤレス ネットワークが SupportAssist OS Recovery に設定され、[接続済み] ステータスが表示されます。

4. [完了] をクリックします。

有線ネットワークの設定

前提条件

ネットワーク ケーブルがコンピューターに接続されている必要があります。

手順

1. [SupportAssist OS Recovery] ホーム ページのヘッダーにあるネットワーク アイコンをクリックし、[変更] をクリックします。
[ネットワーク] ページが表示されます。
2. [有線] を選択します。
SupportAssist OS Recovery には、有線ネットワークの [IP アドレス]、[サブネット マスク]、[ルーター]、および [DNS サーバー] の詳細が自動的に表示されます。
3. ネットワークを手動で設定する場合は、[DHCP] のオプションで [手動] を選択し、[IP アドレス]、[サブネット マスク]、[ルーター]、[DNS サーバー] の詳細を入力して、[適用] をクリックします。
有線ネットワークが SupportAssist OS Recovery で設定され、[接続済み] ステータスが表示されます。
4. [完了] をクリックします。

プロキシ ネットワークの設定

前提条件

- 有線プロキシ ネットワークに接続する場合は、ネットワーク ケーブルを PC に接続する必要があります。
- ワイヤレス プロキシ ネットワークに接続する場合は、ワイヤレス モデムまたはルーターの電源をオンにして、簡単に検出できるように PC の近くに配置する必要があります。

このタスクについて

プロキシは、必要な場合にのみ構成できます。特定のプロキシの詳細については、管理者にお問い合わせください。

手順

1. 画面のヘッダーにあるネットワーク アイコンをクリックします [SupportAssist OS Recovery] [ホーム] ページをクリックし、[CHANGE]。
『オペレーティングシステム』 ディスクはオプションなので、同梱されていないコンピューターもあります。[ネットワーク] のページが表示されます。
2. 選択 [プロキシ]。
3. プロキシ サーバー、ポート番号、ユーザー名、パスワードなどの詳細を [プロキシ設定] ボックスをクリックし、[接続]。
プロキシ ネットワークが SupportAssist OS Recovery で設定され、かつ [接続] ステータスが表示されます。
4. クリック [DONE]。

ハードウェアのスキャン

前提条件

コンピューターをコンセントに接続する必要があります。

このタスクについて

[SupportAssist OS Recovery] のホームページにある [ハードウェアのスキャン] オプションを使用すると、診断テストを実行してハードウェアの問題を検出できます。このツールは、バッテリー、ケーブル、ハードドライブ、キーボード、USB ドライブ、ファン、およびメモリーをスキャンして問題を検出します。

手順

- [SupportAssist OS Recovery] のホームページで、[ハードウェアのスキャン] タイルの [スキャン] をクリックします。
- [スキャンの開始] をクリックします。
ハードウェアのスキャンが開始され、進行状況が表示されます。
 - ハードウェアの問題が検出されない場合は、[すべて良好] のステータスが表示されます。
 - ハードウェアの問題が検出された場合は、検出された問題の詳細が記載されたページが表示されます。ページのリンクをクリックして Dell サポートの Web サイトにアクセスし、手順に従ってトラブル チケットを送信します。QR コードをスキャンして、モバイル デバイスのサポートをリクエストすることもできます。
- [完了] をクリックします。

ソフトウェアの修復


前提条件

コンピューターをコンセントに接続する必要があります。

このタスクについて

[SupportAssist OS Recovery] のホームページにある [ソフトウェアの修復] オプションを使用すると、コンピューター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について診断し、トラブルシューティングすることができます。このオプションでは、パーティション テーブル、ブート ファイル、Windows オペレーティング システムの正常性が確認され、修正が行われます。

手順

- [SupportAssist OS Recovery] のホームページで、[ソフトウェアの修復] タイルにある [修復] をクリックします。
 **メモ:** コンピューターでソフトウェア暗号化が有効になっている場合は、修復プロセスを開始する前にコンピューターをアンロックするように求められます。
コンピューターをアンロックするには、次の手順を実行します。
 - コンピューターのアンロックの手順が表示されたページで、[次へ] をクリックします。Microsoft アカウントのログイン ページが表示されます。
 - Microsoft アカウントのログイン用メールまたは電話番号を入力し、[次へ] をクリックします。
 - Microsoft アカウントのパスワードを入力し、[サイン イン] をクリックします。
 - ユーザーの電話番号を選択し、電話番号の最後の 4 桁を入力して、[コードを送信] をクリックします。入力した電話番号宛てに検証コードを含んだメッセージが送信されます。
 - [コード] フィールドに検証コードを入力し、[検証] をクリックします。アカウントに関連付けられている BitLocker のリカバリー キーが表示されます。
 - 右クリックしてコピーするか、デバイスに適用可能なリカバリー キーをメモして、[ENTER キー] を押します。
 - 右クリックして貼り付けるか、[BitLocker のリカバリー キーを入力] フィールドにリカバリー キーを入力して、[アンロック] をクリックします。
コンピューターがアンロックされます。
- [修復の開始] をクリックします。
修復プロセスが開始され、修復の進行状況が表示されます。
 - 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。コンピューター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。[コンピューターのリセット] を参照してください。

ファイルのバックアップ

前提条件

- コンピューターをコンセントに接続する必要があります。
- SD カード、USB ドライブ、USB ハードドライブなど、ファイルをバックアップするための外部ストレージデバイスが必要です。

このタスクについて

コンピューターのオペレーティング システムをリセットする前に、個人ファイルをバックアップすることができます。お使いのコンピューターのオペレーティング システムが起動しない場合は、SupportAssist OS Recovery 環境が自動的に起動します。SupportAssist OS Recovery を手動で起動する場合は、「[SupportAssist OS Recovery を手動で起動する](#)」を参照してください。

手順

1. [SupportAssist OS Recovery] のホームページで、[ファイルのバックアップ/ディスク クローニング] タイルにある [開始] をクリックします。
 - ① **メモ:** コンピューターでソフトウェア暗号化が有効になっている場合は、ファイルのバックアップを開始する前に、コンピューターをアンロックするように求められます。コンピューターをアンロックするには、次の手順を実行します。
 - a. コンピューターのアンロックの手順が表示されたページで、[次へ] をクリックします。Microsoft アカウントのログイン ページが表示されます。
 - b. Microsoft アカウントのログイン用メールまたは電話番号を入力し、[次へ] をクリックします。
 - c. Microsoft アカウントのパスワードを入力し、[サイン イン] をクリックします。
 - d. ユーザーの電話番号を選択し、電話番号の最後の 4 桁を入力して、[コードを送信] をクリックします。入力した電話番号宛てに検証コードを含んだメッセージが送信されます。
 - e. [コード] フィールドに検証コードを入力し、[検証] をクリックします。アカウントに関連付けられている BitLocker のリカバリー キーが表示されます。
 - f. 右クリックしてコピーするか、デバイスに適用可能なリカバリー キーをメモして、[ENTER キー] を押します。
 - g. 右クリックして貼り付けるか、[BitLocker のリカバリー キーを入力] フィールドにリカバリー キーを入力して、[アンロック] をクリックします。コンピューターがアンロックされます。
2. [ファイルのバックアップ] を選択し、[次へ] をクリックします。
3. [バックアップの開始] をクリックします。コンピューター上のファイルおよびフォルダが分析され、既定の Windows ライブラリのファイルの数とファイルサイズが表示されます。
 - ① **メモ:** 表示されるファイル数とファイル サイズは、ユーザー アカウントのファイル数とファイル サイズよりも大きい場合があります。これは、Windows のライブラリーにコンピューター上のすべてのユーザー アカウントのファイルが含まれているためです。
4. 次のいずれかの手順を実行してください。
 - バックアップするフォルダを選択して、[次へ] をクリックします。
 - バックアップ対象の特定のファイルおよびフォルダを追加または除外するには、[高度な設定] リンクをクリックします。[高度な設定] ページが表示されます。
 - a. ファイルやフォルダをバックアップ対象に含めるには、ファイルやフォルダの横にあるチェック ボックスをオンにします。ファイルやフォルダをバックアップ対象から除外するには、ファイルやフォルダの横にあるチェック ボックスをオフにします。
 - b. [次へ] をクリックします。選択されたファイルをバックアップするために必要な空き領域が表示されます。ストレージ デバイスをコンピューターに接続または挿入するように求められます。
5. SD カード、USB ドライブ、USB ハードドライブなどの外部ストレージデバイスを接続します。ストレージ デバイスで使用できる空き領域と、選択されたファイルをバックアップするために必要な領域が表示されます。
 - ① **メモ:** ストレージ デバイス上の使用できる空き領域が必要な空き領域よりも少ない場合、エラー メッセージが表示されます。ストレージスペースの大きいストレージ デバイスを接続してください。
 - ① **メモ:** 読み取り専用のストレージ デバイスを接続すると、エラー メッセージが表示されます。読み取り/書き込みアクセスが可能なストレージ デバイスを接続してください。
6. [次へ] をクリックします。複数のストレージ デバイスを接続する場合は、ファイルをバックアップするデバイスを選択して [次へ] をクリックします。

タスクの結果

バックアッププロセスが開始し、完了まで数分かかる場合があります。バックアップ プロセスが完了すると、バックアップされたファイルのリストとともにメッセージが表示されます。外部ストレージ デバイスに [SupportAssist_Backups] フォルダが作成されます。このフォルダには、フォルダ名にバックアップ

プの日付と時刻（例：[Year-Month-Day_Hour.Minute.Second]）を含む別のフォルダーがあります。このフォルダーには、すべてのバックアップファイルが含まれています。

ファイルをバックアップした後、コンピューターのオペレーティングシステムをリセットすることができます。コンピューターをリセットする手順については、「[コンピューターのリセット](#)」を参照してください。

コンピューターのリセット後にデータをリストアする手順については、[SupportAssist_Backups] フォルダーにある [readme.html] ファイルを確認するか、「[コンピューターの工場出荷時の状態へのリセット後のデータの復元](#)」を参照してください。

①メモ: バックアッププロセスの間に特定のファイルをコピーできなかった場合は、コピーされなかったファイルのリストとともにエラーメッセージが表示されます。

ハードドライブ ディスクのクローン作成

前提条件

- コンピューターをコンセントに接続する必要があります。
- コンピューターに接続されたハードドライブまたは USB デバイスが事前に取り付けられている必要があります。

このタスクについて

SupportAssist を使用すると、ソース ディスクを作成して、コンピューターのプライマリー ハードドライブを現在の状態のコピーに置き換えることができます。コピーには、ファイル、オペレーティングシステム、アプリケーション設定、Windows の設定が含まれます。

①メモ: クローニングプロセスでは、ターゲットドライブからすべてのシステムデータと個人ファイルが削除されます。

①メモ: SupportAssist では、ディスククローニングが完了するまで、コンピューターでの BitLocker による暗号化が一時的に中断されます。

手順

1. [SupportAssist OS Recovery] のホームページで、[ファイルのバックアップ/ディスククローニング] タイルにある [開始] をクリックします。
2. [ディスククローニング] を選択して、[次へ] をクリックします。
[クローニング対象の指定] のページが表示されます。
3. 次のいずれかのオプションを選択します。
 - [すでに取り付けられているハードドライブ]：SupportAssist により、クローニングソースとしてオペレーティングシステムを実行しているハードドライブが自動的に選択され、ターゲットハードドライブとして使用できるコンピューターで利用可能なハードドライブのリストが表示されます。
 - [USBハウジング内のハードドライブ]：SupportAssist により、クローニングソースとしてオペレーティングシステムを実行しているハードドライブが自動的に検出され、ターゲットハードドライブとして使用できるコンピューターに接続されている USB デバイスのリストが表示されます。
USBハウジングとは、外部デバイス（USBドライブエンクロージャ、USBハードドライブアダプターケーブル、ハードドライブドッキングステーションなど）を使用して、ハードドライブをコンピューターに接続するデバイスです。これらのデバイスは、USBポートを使用してコンピューターに接続できます。
 - [USBストレージデバイス]：SupportAssist により、クローニングソースとしてオペレーティングシステムを実行しているハードドライブが自動的に検出され、ターゲットハードドライブとして使用できるコンピューターに接続されている USB デバイスのリストが表示されます。
USBストレージデバイスは、エンクロージャに統合されたハードドライブを搭載した市販の外部ディスクです。これらのデバイスは一般的に外部USBハードドライブと呼ばれ、USBポートを使用してコンピューターに接続できます。
4. ターゲットハードドライブまたは接続されている USB デバイスを選択し、[次へ] をクリックします。
5. クローニングソースとターゲットデバイスを確認し、[次へ] をクリックします。
ディスククローニングが行われます。クローニングが完了したら、コンピューターの電源をオフにして、新しいクローンが作成されたディスクをプライマリーハードドライブスロットに取り付ける必要があります。
6. **①メモ:** ディスククローニングの進行中にコンピューターがシャットダウンした場合は、プロセスを再起動する必要があります。
7. [続行] をクリックしてコンピューターの電源をオンにし、インストールを実行します。
8. 新しいハードドライブをコンピューターのプライマリーハードドライブスロットに取り付け、コンピューターを起動します。
①メモ: 取り付け後は、コンピューターを起動する必要があります。コンピューターを起動しない場合、コンピューターは現在のディスクから起動され、クローンが作成されたディスクとは同期されません。
コンピューターが起動すると、[クローニングプロセスの続行] ページが表示されます。
8. [続行] をクリックしてクローニングプロセスを完了し、コンピューターを再起動します。
ターゲットデバイスとして USB デバイスを使用している場合は、クローニングプロセスの完了を開始する前に USB デバイスを取り外す必要があります。

タスクの結果

ディスクのクローンが正常に作成され、コンピューターが再起動してオペレーティング システムを起動します。

コンピューターのリセット

SupportAssist OS Recovery 環境の [システム修復] または [ソフトウェア修復] オプションでコンピューターを修復できない場合は、コンピューター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。

[SupportAssist OS Recovery] のホームページで、[リセット] タイルにある [リセットの開始] をクリックします。お使いのコンピューターの状態に応じて、次のオプションを使用できます。

- [工場出荷時の設定にリセット]: オペレーティング システムおよびソフトウェアがダウンロードされ、コンピューターが Dell の工場から出荷された時点の状態にインストールされます。
- [リセットとアップデート]: 最新のオペレーティング システムと重要なドライバーやアプリケーションがコンピューターにダウンロードされ、インストールされます。

△ 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、コンピューター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。Windows システムの復元を使用してオペレーティング システムの問題を解決できない場合にのみ、Dell SupportAssist OS Recovery を使用してコンピューターをリセットするようにしてください。

① メモ: コンピューターを修復できない場合、または SupportAssist OS Recovery が工場出荷時にコンピューターにインストールされたオペレーティング システムを検出できない場合は、[リセットとアップデート] の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コンピューターをリセットする機能は、特定の Dell 製システム モデル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 モデル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。

① メモ: [工場出荷時設定へのリセット] オプションを使用してコンピューターをリセットすることにより、Microsoft Office 365 やその他のライセンス管理されたソフトウェアなどの製品キーまたはライセンス キーの入力が必要となる場合があります。

コンピューターを工場出荷時の状態にリセットするには、「PC の工場出荷時の状態へのリセット」を参照してください。

Dell OS Recovery ツールを使用して USB キーを作成し、コンピューターをリセットするには、「Dell OS リカバリー ツールを使用したコンピューターのリセットとアップデート」を参照してください。

PC の工場出荷時の状態へのリセット

前提条件

コンピューターをコンセント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ときの状態にリセットされます。

手順

1. [SupportAssist OS Recovery] のホームページで、[リセット] タイルにある [リセットの開始] をクリックします。システムのリセット オプションが表示されます。
2. [工場出荷時設定にリセット] を選択し、[次へ] をクリックします。ファイルをバックアップするオプションが表示されます。
 - 自分のファイルをバックアップする場合は、[はい、自分のファイルをバックアップします] を選択して、[次へ] をクリックし、「[ファイルのバックアップ](#)」セクションの指示に従って必要なファイルをバックアップします。
 - すでにファイルのバックアップを作成してある場合、またはファイルをバックアップしない場合は、[いいえ、自分のファイルのバックアップはしません] を選択して、[次へ] をクリックします。
3. 表示される警告メッセージを読んで、[はい、続行します] をクリックします。
4. [リセットの確認] ページで、次の手順を実行します。
 - a. 必要に応じて、[理由の選択] リストから、PC をリセットする理由を選択します。

- b. [リセットによりすべてのシステム データと個人ファイルが削除されることを理解しました] チェック ボックスをオンにして、[次へ] をクリックします。
工場出荷状態にリセットの処理が開始されます。完了するまで数分かかる場合があります。
5. プロセスが完了したら、[再起動] をクリックして PC を再起動します。

次の手順

PC に最初からインストールされていなかったすべてのアプリケーション（サードパーティー アプリケーションを含む）を再インストールします。PC の工場出荷時の状態へのリセット後に、自分のファイルを復元することができます。[[コンピューターの工場出荷時の状態へのリセット後のデータの復元](#)] を参照してください。

コンピューターの工場出荷時の状態へのリセット後のデータの復元

前提条件

- コンピューターを consent に接続する必要があります。
- データをバックアップした外部ストレージ デバイスを手元に用意しておく必要があります。
- お使いのオペレーティング システムにログインできる必要があります。

このタスクについて

コンピューターのオペレーティング システムをリセットしたら、次の手順に従ってデータを復元します。

i **メモ:** コンピューターの工場出荷状態へのリセット後にデータを復元する場合は、次の手順が適用されます。[リセットおよびアップデート] オプションを用いたコンピューターのリセットを選択した場合は、SupportAssist Recovery Assistant を使用してファイルを復元できます。[[SupportAssist Recovery Assistant を使用してデータを復元する](#)] を参照してください。

手順

1. 作成したファイルのバックアップがある外部ストレージ デバイスを接続します。
2. 外部ストレージ デバイスの [SupportAssist _Backups] フォルダーで、[File_Restore.exe] ファイルをダブルクリックします。復元アプリケーションが表示されます。
3. [アーカイブの選択] の横にある [参照] をクリックします。
4. 外部ストレージ デバイスのフォルダーに移動し、[archive.zip] ファイルを選択します。
[archive.zip] の内容が表示されます。
5. 必要に応じて、次のいずれかの手順を実行します。
 - すべてのファイルを復元するには、[すべて選択] をクリックします。
 - 特定のファイルを復元するには、ファイルのリストをスクロールし、復元するファイルを選択します。
6. [宛先の選択] の横にある [参照] をクリックします。
7. ファイルを保存するローカル ドライブ上のフォルダーに移動し、[解凍] をクリックします。
データの復元プロセスが開始されます。完了するまでに数分かかる場合があります。
8. [閉じる] をクリックします。

Dell OS リカバリー ツールを使用したコンピューターのリセットとアップデート

コンピューターをリセットし、[リセットとアップデート] オプションを使用して、コンピューターのオペレーティング システムを利用可能な最新バージョンにアップデートすることができます。これによりオペレーティング システムは、Dell の工場でインストールされたオペレーティング システムよりも新しいバージョンにアップデートされます。コンピューターを修復できない場合、または SupportAssist OS Recovery がコンピューターで工場出荷時のイメージを検出できない場合のみ、このオプションの使用を推奨します。

メモ: [リセットとアップデート] オプションを使用してコンピューターをリセットする機能は、特定の Dell 製システム モデル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 モデル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。

[リセットとアップデート] オプションを使用してコンピューターをリセットする前に、次の手順を実行する必要があります。

1. Dell OS Recovery ツールをダウンロードしてインストールします。「[Dell OS リカバリツールのダウンロードおよびインストール](#)」を参照してください。
2. SupportAssist OS Recovery の USB キーを作成します。「[SupportAssist OS Recovery の USB キーを作成する](#)」を参照してください。

トピック:

- [Dell OS リカバリツールのダウンロードおよびインストール](#)
- [SupportAssist OS Recovery の USB キーを作成する](#)
- [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](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Dell OS リカバリツールのダウンロードおよびインストール

前提条件

お使いのコンピューターがインターネットに接続している必要があります。

このタスクについて

Dell OS リカバリー ツールは、Dell サポート サイトからダウンロードしてインストールできます。

メモ: [リセットおよびアップデート] オプションを使用してコンピューターをリセットするには、Dell OS リカバリー ツールのダウンロードとインストールが必要です。[リセットおよびアップデート] オプションを使用してコンピューターをリセットするのは、コンピューターに回復不能な障害が発生して SupportAssist OS Recovery ツールで工場出荷時にインストールされたオペレーティング システムを検出できない場合にのみをすることを勧めます。

手順

1. <https://www.dell.com/support/osrecovery> に移動します。
2. [OS リカバリツールのダウンロード] をクリックします。
Dell OS リカバリツールのインストールパッケージがダウンロードされます。
3. Dell OS リカバリー ツールのインストール パッケージをダブルクリックし、表示される指示に従ってツールをインストールします。

次の手順

インストールが完了したら、SupportAssist OS Recovery の USB キーを作成します。「[SupportAssist OS Recovery の USB キーを作成する](#)」を参照してください。

SupportAssist OS Recovery の USB キーを作成する


前提条件

- Dell OS リカバリー ツールがコンピューターにインストールされている必要があります。「[Dell OS リカバリツールのダウンロードとインストール](#)」を参照してください。
- お使いのコンピューターがインターネットに接続している必要があります。
- 空き容量が最低 16 GB ある USB ストレージ デバイスが必要です。

 **注意:** SupportAssist OS Recovery キーが作成されると、USB ストレージ デバイス上のデータがフォーマットされて消去されます。

手順

1. Dell OS リカバリー ツールがインストールされているコンピューターに USB ストレージ デバイスを接続します。
2. [Dell OS リカバリー ツール] を起動し、[[はじめに]] をクリックします。
3. [次へ] をクリックします。
[リカバリの開始] ページが表示されます。
4. オペレーティング システムのリセットおよびアップデートを行うコンピューターに応じて、次のいずれかのオプションを選択します。
 - [[このコンピューター]] - Dell OS リカバリー ツールをインストールしたコンピューターのオペレーティング システムのリセットおよびアップデートを行う場合は、このオプションを選択します。
 - [[別のコンピューター]] - 別のコンピューターのオペレーティング システムのリセットおよびアップデートを行う場合は、このオプションを選択します。
5. [[別のコンピューター]] を選択した場合は、そのコンピューターのサービス タグを入力します。
6. [次へ] をクリックします。
[オペレーティングシステム] ページに、ダウンロードするオプションが表示されます。
 - サービス タグが入力されたコンピューターで使用できる 1 つ以上の Windows オペレーティング システム イメージ
 - SupportAssist OS Recovery ツール

 **メモ:** ご使用のサービス タグで SupportAssist OS Recovery を利用できない場合は、Windows オペレーティング システム イメージをダウンロードするためのリンクのみが表示されます。
7. [ダウンロード] をクリックして、SupportAssist OS Recovery ツールをダウンロードします。
SupportAssist OS Recovery ツールがダウンロードされます。
8. ダウンロードする Windows オペレーティングシステムイメージのバージョンの [ダウンロード] をクリックします。
Windows オペレーティングシステムイメージがダウンロードされます。
9. [次へ] をクリックします。
[USB ドライブ] ページが表示されます。
10. [USB ドライブ] リストで、適切な USB ドライブを選択し、[OS の書き込み] をクリックします。
SupportAssist OS Recovery の USB キーが作成されます。

次の手順

SupportAssist OS Recovery の USB キーを作成した後、お使いのコンピューターのオペレーティング システムのリセットおよびアップデートを行うことができます。「[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](#)」を参照してください。

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

前提条件

- コンピューターをコンセントに接続する必要があります。
- お使いの PC がインターネットに接続している必要があります。
- SupportAssist OS Recovery の USB キーを作成しておく必要があります。「[SupportAssist OS Recovery の USB キーを作成する](#)」を参照してください。

 **メモ:** [リセットおよびアップデート] オプションを使用した PC のリセット機能は、特定の Dell 製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 モデルのリストについては、[SupportAssist OS Recovery](#) のマニュアル ページの「[Dell SupportAssist OS Recovery サポート マトリックス](#)」を参照してください。

手順

1. SupportAssist OS Recovery の USB キーを、オペレーティング システムをリセットしてアップデートする PC に接続します。

2. PCの電源を入れます（または再起動します）。
3. F12 を押してワンタイム起動メニューにアクセスします。

メモ: キーを押すタイミングが遅れて、オペレーティング システムのロゴが表示されてしまったら、Windows デスクトップが表示されるのを待ち、PC を再起動して操作をやり直してください。

使用可能な起動オプションが表示されます。

4. 矢印キーを使用して、[起動] メニューに移動します。
5. SupportAssist OS Recovery の USB キーを作成した USB ドライブを選択します。
PC が USB ドライブから起動し、[SupportAssist OS Recovery] のホームページが表示されます。
6. [SupportAssist OS Recovery] のホームページで、[リセット] タイルにある [リセットの開始] をクリックします。
システムのリセット オプションが表示されます。

メモ:

- SupportAssist OS Recovery が工場出荷時にインストールされたオペレーティング システムを検出した場合、[工場出荷状態へのリセット] と [リセットおよびアップデート] の両方のオプションが有効になります。
- SupportAssist OS Recovery で工場出荷時にインストールされたオペレーティング システムを検出できない場合は、[リセットおよびアップデート] オプションのみが有効になります。

7. [リセットおよびアップデート] を選択して、[次へ] をクリックします。
設定とデータを転送するオプションが表示されます。
 - PC の新しいオペレーティング システムに設定とデータを転送する場合は、[はい、アクセスを許可して設定とデータを転送する] を選択して、[Microsoft ソフトウェア ライセンス条項および Dell エンド ユーザー ライセンス契約に同意する] を選択し、[次へ] をクリックします。
 - 設定とデータを転送しない場合は、[いいえ、データを転送しない] を選択して [次へ] をクリックします。このオプションを選択した場合は、手順 8 をスキップします。
8. 設定とデータを転送するオプションを選択した場合、次のユーザー アカウントを選択するオプションが表示されます。
 - a. ユーザー アカウントのリストから、設定とデータの転送元となるアカウントを選択します。
 - b. すべてのアカウントに対して同じパスワードを設定するには、[すべてのアカウントに対して単一のパスワードを設定する] オプションを選択し、パスワードを入力します。
 - c. すべてのアカウントに対して異なるパスワードを設定する場合は、[すべてのアカウントに対して単一のパスワードを設定する] オプションをオフにして、各アカウントのパスワードを入力します。

メモ: Microsoft ユーザー アカウントの場合、パスワードは必要ありません。リセット処理の後、Microsoft アカウントのパスワードを使用してログインすることができます。パスワード設定オプションは、ローカル ユーザー アカウントに対してのみ使用できます。パスワード設定手順をスキップした場合は、リセット処理の完了後に新しいパスワードを作成するオプションが表示されます。

- d. デフォルトでは、PC のプライマリー ドライブに含まれている選択したアカウントのすべての設定とデータが転送されます。ファイルまたは設定の中で転送しないものをスキップする場合は、[詳細転送オプション] リンクをクリックしてカスタマイズします。

メモ: PC のプライマリー ドライブ以外のデータは、この処理中は転送できません。PC に複数のドライブがあり、各ドライブのデータのバックアップを作成する場合は、外部ストレージ デバイスを使用して個別にバックアップを実行する必要があります。「[ファイルのバックアップ](#)」セクションの手順に従って、必要なデータをバックアップします。
 - e. [[転送オプション]] セクションで、プライマリー ドライブ名を展開し、転送用に選択したファイルと設定のリストを確認します。デフォルトでは、プライマリー ドライブ内のすべてが選択されています。バックアップしないファイルまたは設定のチェック ボックスをオフにして、[保存] をクリックします。
 - f. [次へ] をクリックします。
設定とデータのバックアップ処理が開始されます。データのサイズによっては、完了までに数分かかる場合があります。ハードドライブの空き容量が非常に少ない場合、バックアップ処理を完了するためのプロンプトが表示されたら、外部ドライブを挿入します。バックアップ処理が完了すると、メッセージが表示されます。[バックアップ ファイル リストを表示する] リンクをクリックして、この処理中にバックアップされたファイルのリストを確認します。
 - g. [続行] をクリックして、手順 9 をスキップします。
9. データと設定を転送しないオプションを選択した場合は、表示される警告メッセージを読んで、[はい、続行します] をクリックします。
 10. [リセットの確認] ページで、次の手順を実行します。
 - a. 必要に応じて、[理由の選択] リストから、PC をリセットする理由を選択します。
 - b. [リセットによりすべてのシステム データと個人ファイルが削除されることを理解しました] または [リセットにより選択されていないすべてのアカウントのシステム データと個人ファイルがハードドライブから削除されることを理解しました] を選択して、[次へ] をクリックします。

リセットおよびアップデート処理が開始されます。完了するまで数分かかる場合があります。リカバリー プロセスが完了すると、[リカバリー プロセス ガイド] が表示され、USB ドライブを取り外して PC を再起動するように求められます。

11. USB ドライブを PC から取り外して、[再起動] をクリックします。
PC が再起動されます。

次の手順

リセットおよびアップデート後に PC を再開させると、PC が再起動してソフトウェア インストールが完了します。

SupportAssist OS Recovery が、必要なアプリケーションとドライバーをインストールします。オペレーティング システムのリセット後のデータの復元を行うための、SupportAssist Recovery Assistant のインストールも行います。

SupportAssist OS Recovery によって必要なアプリケーションがインストールされると、PC が再起動され、Cortana 画面が表示されます。これで、通常のセットアップ手順を完了できます。

システム セットアップが完了すると、[SupportAssist Recovery Assistant] が起動されて、必要なシステム アップデートがすべてインストールされ、データが外部ドライブから復元されます。詳細については、[SupportAssist Recovery Assistant] を参照してください。

[SupportAssist Recovery Assistant] は、Microsoft クラウド ストレージ ソリューション、指紋、顔認識、またはセキュア PIN を使用したインスタント アクセスなどの追加の Windows 設定を行うためにも役立ちます。

SupportAssist Recovery Assistant

メモ: SupportAssist Recovery Assistant は、特定の Dell 製システム モデルでのみ利用できます。SupportAssist Recovery Assistant を利用できるシステム モデルのリストについては、SupportAssist OS Recovery のマニュアル ページの「Dell SupportAssist OS Recovery サポート マトリックス」を参照してください。

SupportAssist Recovery Assistant は、[リセットおよびアップデート] オプションを使用した PC のリセット後にユーザーが PC を再起動した時点で、自動的に起動します。SupportAssist Recovery Assistant は、次の操作に役立ちます。

- お使いの PC で利用可能な Windows オペレーティング システム用の更新プログラムをダウンロードしてインストールします。
- PC に付属しているソフトウェアで利用可能なアップデートをインストールします。
- PC で使用できるアプリケーションと機能を表示します。
- バックアップからシステム ファイルと設定を復元します。

SupportAssist Recovery Assistant が開始したら、[起動] をクリックし、指示に従って Windows Update と Dell Update を開始します。ファームウェアまたは BIOS のアップデートで PC の再起動が必要な場合は、[今すぐ再起動] オプションが表示されます。

メモ: SupportAssist Recovery Assistant は、効率的に PC を機能させるために必要なドライバーのみをインストールします。高度なグラフィックス カード ドライバーなど、他のドライバーをインストールする場合は、それらを個別にインストールする必要があります。

メモ: SupportAssist Recovery は複数ファイルの同時ダウンロードをサポートしていますが、ダウンロードの進行状況に関する情報は表示されません。

SupportAssist Recovery Assistant を使用してデータを復元するには、「SupportAssist Recovery Assistant を使用してデータを復元する」を参照してください。

SupportAssist Recovery Assistant を使用してデータを復元する

前提条件

- コンピューターをコンセントに接続する必要があります。
- お使いの PC のローカル ハード ディスク上にファイルがバックアップされていない場合は、外部ストレージ デバイスにデータのバックアップを作成しておく必要があります。
- [リセットおよびアップデート] オプションを使用して PC をリセットした後、PC を再起動している必要があります。また、SupportAssist Recovery Assistant は、Dell ドライバーおよびその他のソフトウェア アップデートのアップデートを完了している必要があります。
- メモ:** SupportAssist Recovery Assistant を使用したデータの復元は、特定の Dell 製システム モデルでのみサポートされています。この機能を利用できるシステム モデルのリストについては、SupportAssist OS Recovery のマニュアル ページの「Dell SupportAssist OS Recovery サポート マトリックス」を参照してください。

このタスクについて

[リセットおよびアップデート] オプションを用いて PC をリセットしたら、SupportAssist Recovery Assistant を使用して、外部ストレージ デバイスからデータを復元できます。

手順

1. SupportAssist Recovery Assistant で、[復元] または [その他のファイルを取得] をクリックします。
[データの復元] ページが表示されます。

2. 外部ストレージ デバイスにデータがバックアップされている場合は、外部ストレージ デバイスを PC に接続して、このセクションの残りの手順に従います。お使いの PC のローカル ハード ディスクにデータがバックアップされている場合は、手順 3、4、5 をスキップしてください。
3. [アーカイブの選択] の横にある [参照] をクリックします。
4. ファイルとフォルダーをバックアップする外部デバイス フォルダーに移動し、そのフォルダーを選択して [OK] をクリックします。選択したフォルダの内容を表示します。
5. 必要に応じて、次のいずれかの手順を実行します。
 - すべてのファイルを復元するには、[すべて選択] をクリックします。
 - 特定のファイルを復元するには、ファイルのリストをスクロールし、復元するファイルを選択します。
6. [宛先の選択] の横にある [参照] をクリックします。
7. ファイルを保存するローカル ドライブ上のフォルダーに移動し、そのフォルダーを選択して [OK] をクリックします。
8. [解凍] をクリックします。
データのリストア プロセスが開始されます。完了までに数分かかる場合があります。
9. リストア プロセスが完了したら、[完了] をクリックして [SupportAssist Recovery Assistant] のホーム ページに戻ります。

SupportAssist OS Recovery の設定

SupportAssist OS Recovery は、何度試行してもコンピューターがオペレーティング システムを起動できない場合に自動的に起動されます。必要に応じて、SupportAssist OS Recovery に次の設定をすることができます。

- SupportAssist OS Recovery の自動起動を有効または無効にする。
- SupportAssist OS Recovery を自動的に起動するための障害しきい値を設定する。

トピック：

- [SupportAssist OS Recovery の自動起動の有効化または無効化](#)
- [SupportAssist OS Recovery を自動的に起動するための障害しきい値の設定](#)
- [Dell にフィードバックを送信する](#)

SupportAssist OS Recovery の自動起動の有効化または無効化

このタスクについて

デフォルトでは、SupportAssist OS Recovery の自動起動は有効に設定されています。必要に応じて、SupportAssist OS Recovery の自動起動を無効にできます。

- ① **メモ:** SupportAssist OS Recovery の自動起動を無効にしないことをお勧めします。有効にしておくと、オペレーティング システムの障害が発生したときに支援を受けることができます。

手順

1. コンピューターの電源を入れます（または再起動します）。
2. F2 キーを押して、[セットアップ ユーティリティ] を起動します。
 - ① **メモ:** キーを押すタイミングが遅れて、オペレーティング システムのロゴが表示されてしまったら、Windows デスクトップが表示されるのを待ち、コンピューターを再起動して操作をやり直してください。
3. 左ペインで、[SupportAssist System Resolution] を展開し、[SupportAssist OS Recovery] を選択します。
4. 右ペインで、[SupportAssist OS Recovery] チェック ボックスを選択または選択解除して、SupportAssist OS Recovery の自動起動を有効または無効にします。
5. [F10] を押して変更内容を保存し、終了します。
 - ① **メモ:** BIOS オプションは、お使いのシステムのモデルによって多少異なる場合があります。

SupportAssist OS Recovery を手動で起動することもできます。「[SupportAssist OS Recovery を手動で開始する](#)」を参照してください。

SupportAssist OS Recovery を自動的に起動するための障害しきい値の設定

このタスクについて

デフォルトでは、コンピューターでオペレーティングシステムの起動を試みて 2 回連続して失敗した場合、コンピューターは自動的に SupportAssist OS Recovery を起動します。必要に応じて、SupportAssist OS Recovery を自動的に起動するための障害しきい値を設定できます。

手順

1. コンピューターの電源を入れます（または再起動します）。
2. F2 キーを押して、[セットアップ ユーティリティ] を起動します。

メモ: キーを押すタイミングが遅れて、オペレーティング システムのロゴが表示されてしまったら、Windows デスクトップが表示されるのを待ち、コンピューターを再起動して操作をやり直してください。

3. 左ペインで、[SupportAssist System Resolution] を展開し、[自動 OS Recovery しきい値] を選択します。
4. 右ペインで、次のいずれかを選択します。
 - [オフ] - SupportAssist System Resolution および SupportAssist OS Recovery の自動起動を無効にします。
 - [1] - 1 回失敗した後に SupportAssist OS Recovery を自動的に起動します。
 - [2] - 2 回失敗した後に SupportAssist OS Recovery を自動的に起動します。
 - [3] - 3 回以上失敗した後に SupportAssist OS Recovery を自動的に起動します。
5. [F10] を押して変更内容を保存し、終了します。

タスクの結果

SupportAssist OS Recovery を自動的に起動するための障害しきい値を設定します。コンピューターがオペレーティング システムの起動に失敗した場合は、選択したオプションに基づいて、SupportAssist OS Recovery が自動的に起動します。[オフ] を選択した場合、SupportAssist OS Recovery は自動的に起動しません。この場合は、手動で開始することができます。[SupportAssist OS Recovery を手動で開始する] を参照してください。

Dell にフィードバックを送信する

[フィードバックの送信] オプションを使用すると、SupportAssist OS Recovery 環境に関するフィードバックを Dell に送信できます。お客様からのフィードバックは機密情報として取り扱われ、Dell が製品を改善するのに役立ちます。SupportAssist OS Recovery 環境でアクティビティを実行した後、Dell にフィードバックを提供できます。

前提条件

SupportAssist OS Recovery 環境で、インターネット設定を構成しておく必要があります。インターネットの設定方法については、[インターネット設定の構成] を参照してください。

メモ: [フィードバックの送信] オプションでは、Dell テクニカル サポートの担当者にフィードバックは送信されません。すぐにハードウェアおよびソフトウェアのサポートが必要な問題については、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。

手順

1. アクティビティの実行が終了したら、SupportAssist OS Recovery ツールに表示される [フィードバックの送信] オプションをクリックします。3 つの質問があるフィードバックページが表示されます。
2. [ご意見] リストの質問 1 では、追加するフィードバックのカテゴリを選択し、適切なフィールドにフィードバックを入力します。
3. 質問 2 と 3 では、最も適切なオプションを選択してください。
4. [送信] をクリックします。

BIOSConnect の概要

BIOSConnect は、PC をインターネット経由でデル・テクノロジーのソリューションに接続できるようにする起動前フレームワークです。

繰り返し試行してもシステムがオペレーティング システムを起動できない場合、BIOSConnect によって SupportAssist OS Recovery がダウンロードされ、オペレーティング システムのリカバリーが開始されます。

BIOSConnect では、次のいずれかの構成で PC を使用できます。

- 接続済み BIOSConnect：ほとんどの BIOSConnect ソフトウェア コンポーネントがハードドライブのサービス パーティションに存在します。ハードドライブをフォーマットすると、BIOSConnect の機能が失われます。
- ハイブリッド BIOSConnect：ワイヤレス ドライバー スタックを除くほとんどの BIOSConnect ソフトウェア コンポーネントがファームウェア上に存在します。ハードドライブをフォーマットすると、BIOSConnect の機能に影響します。BIOSConnect は、PC が有線インターネット接続を経由してインターネットに接続されている場合にのみ、SupportAssist OS Recovery を起動できます。
- 組み込み BIOSConnect：サポートされているワイヤレス ドライバー スタックを含むすべての BIOSConnect ソフトウェア コンポーネントが、ファームウェア上に存在します。ハードドライブ パーティションが損失または破損しても、BIOSConnect のワイヤレス機能には影響しません。

メモ: BIOSConnect は、特定の Dell 製システム モデルでのみ使用できます。PC でサポートされる BIOSConnect の構成は、PC のモデルとインストールされている SupportAssist OS Recovery のバージョンによって異なります。BIOSConnect の機能をサポートしているシステム モデル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。

利用可能なインターネット接続のタイプに応じて、次のいずれかのアクションが発生します。

- 有線インターネット接続：SupportAssist OS Recovery イメージのダウンロードが自動的に開始されます。
- ワイヤレス インターネット接続：BIOSConnect によってワイヤレス ネットワークがスキャンされ、使用可能なワイヤレス ネットワークのリストが表示されます。非表示のワイヤレス ネットワークにも接続できます。接続が確立すると、SupportAssist OS Recovery イメージのダウンロードが自動的に始まります。

トピック：

- [BIOSConnect を使用した SupportAssist OS Recovery の起動](#)
- [ワイヤレスネットワークへの接続](#)
- [BIOSConnect を有効または無効にする](#)
- [BIOSConnect エラー コード](#)

BIOSConnect を使用した SupportAssist OS Recovery の起動

前提条件

- PC をコンセントに接続する必要があります。
- PC をインターネットに接続する必要があります。

このタスクについて

システムでオペレーティング システムを起動できない場合、BIOSConnect によってデル・テクノロジーから SupportAssist OS Recovery がダウンロードされ、オペレーティング システムがリカバリーされます。

手順

1. PC をオンにするか、再起動します。
2. F12 を押して、ワンタイム ブート メニューにアクセスします。

メモ: オペレーティング システムのロゴが表示された状態で長い時間待っている場合、Windows デスクトップが表示されるまでそのまま待ち、PC を再起動して操作をやりなおしてください。

使用可能な起動オプションが表示されます。

3. ブートメニューから [SupportAssist OS Recovery] オプションを選択し、Enter キーを押します。
[SupportAssist OS Recovery のイメージ ダウンロード] のページが表示されます。
4. 利用可能な有線またはワイヤレス ネットワークに接続します。ワイヤレス ネットワークに接続する手順については、「[ワイヤレスネットワークへの接続](#)」を参照してください。
5. [リカバリーの開始] をクリックします。
ダウンロードが開始されます。完了まで数分かかる場合があります。

タスクの結果

ダウンロードが完了すると、[SupportAssist OS Recovery] のホーム ページが表示されます。「[SupportAssist OS Recovery の使用](#)」を参照してください。

SupportAssist OS Recovery のユーザー インターフェイスが初めて表示される場合は、[承認] をクリックしてプライバシー ポリシーに同意します。チュートリアル オプションも表示されます。[チュートリアルを開始] をクリックして、ツールで使用可能なさまざまなオプションの詳細を確認するか、[スキップ] をクリックしてチュートリアル プロセスをスキップします。

ワイヤレスネットワークへの接続

前提条件

ワイヤレスモデムまたはルーターは、簡単に検出できるように、オンにしてコンピュータの近くに配置する必要があります。

手順

1. 使用可能なワイヤレスネットワークのリストから、ワイヤレスネットワークを選択します。一覧にない非表示のワイヤレスネットワークに接続する場合は、[Wi-Fi を追加] をクリックします。
2. ワイヤレス ネットワークのタイプに応じて、次のいずれかの手順に従います。
 - セキュリティ保護されたワイヤレスネットワークの場合は、パスワードを入力して [接続] をクリックします。
 - セキュリティ保護されていないワイヤレスネットワークの場合は、[接続] をクリックします。
 - 非表示のワイヤレスネットワークの場合は、ネットワーク名または SSID を入力し、認証方法を選択してパスワードを入力し、[接続] をクリックします。

BIOSConnect を有効または無効にする

このタスクについて

デフォルトでは、BIOSConnect はお使いのコンピュータで有効になっています。必要に応じて、ユーザー設定に基づいて BIOSConnect を無効にできます。

手順

1. コンピュータの電源を入れます（または再起動します）。
2. F2 キーを押して [System Setup]（セットアップユーティリティ）を起動します。
 - ① **メモ:** キーを押すタイミングが遅れて、オペレーティング システムのロゴが表示されてしまったら、Windows デスクトップが表示されるのを待ち、コンピュータを再起動して操作をやり直してください。
3. 左ペインで、[SupportAssist] をクリックします。
4. 右ペインで、[BIOSConnect] をクリックします。
5. [BIOSConnect を有効にする] チェックボックスにチェックを入れるか、チェックを外して、BIOSConnect を有効または無効にします。
6. [F10] を押して変更内容を保存し、終了します。

BIOSConnect エラー コード

次の表には、BIOSConnect の使用中に発生する可能性のあるエラーが示されています。

エラーメッセージ	対策
BIOSConnect のダウンロードに失敗しました	<ul style="list-style-type: none"> ● ワイヤレス信号の強度が少なくとも 75%であることを確認します。 ● インターネット スピード テストを使用して、ネットワークの速度を判断します。最適なネットワーク帯域幅は 50 Mbps です。 ● 安定したネットワークまたは有線ネットワークを使用して BIOSConnect をダウンロードします。 <p>メモ: BIOSConnect は、Wi-Fi 6 GHz、Wi-Fi 7 GHz、または WPA3 をサポートしていません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ポート 80 および 443 で次の宛先への通信を許可するようにファイアウォールやプロキシを設定していることを確認します。 <ul style="list-style-type: none"> ○ apigtwb2cnp.us.dell.com ○ apigtwb2c.us.dell.com ○ fta.dell.com ○ ftasit.dell.com ○ www.dell.com ○ i.dell.com ○ ome.apis.dell.com ○ tm-sdk.platinumai.net ○ qa-external-tm.plawebssvc01.net ○ downloads.dell.com ○ www.msftconnecttest.com ● 再試行するか、または（利用可能な場合）別のネットワークで BIOSConnect を起動します。
IP アドレスの検索に失敗しました	ルーターの設定を確認し、別のワイヤレス アクセス ポイントに接続します。
ネットワークに参加できません	ルーターの設定とパスワードを確認します。有効な認証情報を使用して、ネットワークへの接続を再試行します。
インターネット接続がありません	<ul style="list-style-type: none"> ● ワイヤレス接続を使用している場合は、ルーターをチェックし、インターネット設定を確認して、ネットワークへの再接続を試みます。 ● 有線接続を使用している場合は、ルーターの設定を確認し、BIOSConnect を再度起動します。
SupportAssist OS Recovery イメージ タイプはサポートされていません	システム データが構成されてい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。
Service OS Recovery はサポートされていません	デバイスは Service OS Recovery をサポートしていません。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。

SupportAssist OS Recovery のトラブルシューティング


トピック：

- OS Recovery の起動失敗時のトラブルシューティング
- ファイルのバックアップエラーのトラブルシューティング
- Wi-Fi 接続のトラブルシューティング
- ハードウェアの問題の診断テストの実行

OS Recovery の起動失敗時のトラブルシューティング

[SupportAssist System Resolution] オプションがシステム BIOS で無効になっている場合、SupportAssist OS Recovery にアクセスできません。

手順

1. コンピュータを再起動します。
2. [セットアップの開始の準備をしています] というメッセージが表示されるまで、F2 キーを押します。
 **メモ:** キーを押すタイミングが遅れて、オペレーティング システムのロゴが表示されてしまったら、Windows デスクトップが表示されるのを待ち、コンピュータを再起動して操作をやり直してください。

使用可能な起動オプションが表示されます。

3. [BIOS] セクションで [SupportAssist System Resolution] を展開します。
4. 次の点を確認します。
 - [自動 OS Recovery しきい値] が [オフ] になっておらず、値が 1、2、3 のいずれかになっていること。
 - [SupportAssist OS Recovery] オプションが選択されていること。

ファイルのバックアップエラーのトラブルシューティング

バックアップが完了すると、ファイルエラーが表示されます。4 GB を超えるサイズのファイルがバックアップされると、そのファイルは FAT32 ファイルシステムでフォーマットされたドライブに送信されます。4 GB を超えるサイズのファイルをバックアップする前に、別のコンピュータを使用して、exFAT または NTFS 形式を使用するようにバックアップドライブをフォーマットします。exFAT または NTFS 形式のどちらかでフォーマットされた別のドライブを使用することもできます。バックアップ エラーは、バックアップに使用したハード ドライブのセクターが破損している場合にも発生することがあります。

手順

1. [SupportAssist OS Recovery] のホーム ページに移動し、[バックアップの開始] タイルにある [ファイルのバックアップ] をクリックします。
2. [バックアップの開始] をクリックします。
3. [詳細設定] リンクをクリックして、以前にエラーがあったファイルを選択します。
4. 選択したファイルのバックアップ先となるストレージ デバイスを選択し、[次へ] をクリックして、バックアップ プロセスを開始します。
5. エラーが再度発生した場合は、[診断テスト](#)を実行します。

Wi-Fi 接続のトラブルシューティング

WiFi ネットワークの構成時に [自動的に接続] チェック ボックスを選択すると、SupportAssist OS Recovery は次回以降の接続にそなえてネットワーク設定を保存します。その後で [自動的に接続] チェック ボックスの選択をオフにしても、SupportAssist OS Recovery は保存された WiFi ネットワークに接続し続ける場合があります。こうしたエラーのトラブルシューティングは、BIOS 設定をデフォルトにリセットすることで行えます。

手順

1. [SupportAssist OS Recovery] のホームページに移動します。
2. [SupportAssist OS Recovery] のホームページのヘッダーにある "☰" をクリックして、[再起動] をクリックします。
3. ワンタイム起動メニューが表示されるまで、F12 キーを押します。
i **メモ:** キーを押すタイミングが遅れて、オペレーティング システムのロゴが表示されてしまったら、Windows デスクトップが表示されるのを待ち、コンピューターを再起動して操作をやり直してください。
4. ワンタイム起動メニューで [BIOS セットアップ] を選択し、Enter を押します。
5. [ワイヤレス] を選択し、[設定の復元] をクリックします。
[設定の復元] ウィンドウが表示されます。
6. [BIOS デフォルト] を選択して、[OK] をクリックします。
7. [終了] をクリックします。

ハードウェアの問題の診断テストの実行

SupportAssist OS Recovery の [ハードウェアのスキャン] オプションは、コンピューターのバッテリー、ケーブル、ハードドライブ、キーボード、USB ドライブ、ファン、メモリーに関連するハードウェアの問題を診断するのに役立ちます。ただし、SupportAssist OS Recovery では、特定のシナリオでハードウェアの問題を検出できない場合があります。Dell Enhanced Pre-Boot System Assessment (ePSA) 診断を使用して、このようなハードウェアの問題を検出することをお勧めします。

手順

1. [SupportAssist OS Recovery] のホームページに移動します。[SupportAssist OS Recovery を手動で開始する] を参照してください。
2. [SupportAssist OS Recovery] のホームページのヘッダーにある "☰" をクリックして、[再起動] をクリックします。
3. ワンタイム起動メニューが表示されるまで、F12 キーを押します。
i **メモ:** キーを押すタイミングが遅れて、オペレーティング システムのロゴが表示されてしまったら、Windows デスクトップが表示されるのを待ち、コンピューターを再起動して操作をやり直してください。
4. ワンタイム起動メニューで [診断] を選択し、Enter キーを押します。
診断テストが自動的に開始します。

よくある質問 / FAQ

1. コンピューターのハードドライブをフォーマットすると、SupportAssist OS Recovery のパーティションに影響しますか？

標準のオペレーティング システム メディアまたは USB ドライブを使用してコンピューターのハードドライブをフォーマットすると、SupportAssist OS Recovery のパーティションが削除されます。パーティションが削除された後、[リセットとアップデート] オプションを使用して、SupportAssist OS Recovery ツールとともにオペレーティング システムをリセットできます。詳細については、[Dell OS リカバリー ツールを使用したコンピューターのリセットとアップデート](#)を参照してください。

コンピューターが BIOSConnect 機能をサポートしている場合は、BIOSConnect を使用して SupportAssist OS Recovery ツールとともにオペレーティング システムを再インストールできます。詳細については、[BIOSConnect の概要](#)を参照してください。
2. SupportAssist OS Recovery はハードドライブ上でどれくらいの容量を占有しますか？

SupportAssist OS Recovery はハードドライブ容量の約 900 MB を占有します。
3. SupportAssist OS Recovery を使用できるのは、特定のサービス プランのみですか？

いいえ。SupportAssist OS Recovery はすべてのサービス プランで使用できます。
4. 使用しているコンピューターは保証期限が切れています。それでも SupportAssist OS Recovery を使用できますか？

お使いのコンピュータの保証期限が切れている場合でも、引き続き SupportAssist OS Recovery を使用することができます。ただし、何らかの問題に遭遇した場合、Dell からのテクニカル サポートを受けるにはインシデントごとにサポート契約を購入する必要があります。
5. SupportAssist OS Recovery では、どのオペレーティング システムをサポートしていますか？

SupportAssist OS Recovery では、Microsoft Windows 10 および Microsoft Windows 11 オペレーティング システムをサポートしています。
6. SupportAssist OS Recovery を使用したファイルのバックアップで、どのストレージ形式がサポートされていますか？

SupportAssist OS Recovery では、USB ドライブ、USB ハードドライブ、SD カードをサポートしています。
7. SupportAssist OS Recovery が自動的に起動しない場合、どうすればよいですか？

次の理由により、SupportAssist OS Recovery が自動的に開始されない場合があります。

 - SupportAssist OS Recovery を自動的に起動するオプションが、BIOS で無効になっている場合があります。BIOS で SupportAssist OS Recovery の自動起動を有効にするには、[\[SupportAssist OS Recovery の設定\]](#)を参照してください。
 - ブートパーティションにブートファイルがない可能性があります。[リセットとアップデート] オプションを使用して、SupportAssist OS Recovery ツールとともにオペレーティング システムをリセットできます。詳細については、[Dell OS リカバリー ツールを使用したコンピューターのリセットとアップデート](#)を参照してください。コンピューターが BIOSConnect 機能をサポートしている場合は、BIOSConnect を使用して SupportAssist OS Recovery ツールとともにオペレーティング システムを再インストールできます。詳細については、[BIOSConnect の概要](#)を参照してください。
 - システムドライブをフォーマットしたために、サービス オペレーティング システムがローカルドライブに存在しない可能性があります。[リセットとアップデート] オプションを使用して、SupportAssist OS Recovery ツールとともにオペレーティング システムをリセットできます。詳細については、[Dell OS リカバリー ツールを使用したコンピューターのリセットとアップデート](#)を参照してください。コンピューターが BIOSConnect 機能をサポートしている場合は、BIOSConnect を使用して SupportAssist OS Recovery ツールとともにオペレーティング システムを再インストールできます。詳細については、[BIOSConnect の概要](#)を参照してください。
8. ハードドライブ ディスクのクローニングは、BitLocker 対応コンピューターで動作しますか？

いいえ。ディスククローニングでは、BitLocker による暗号化を無効にする必要があります。ただし、SupportAssist では、ディスククローニングが完了するまで、コンピューターでの BitLocker による暗号化が一時的に中断されます。
9. Microsoft Office、Adobe などのアプリケーションは、ディスククローニング後に再アクティブ化する必要がありますか？

再アクティブ化が必要かどうかは、CPU、MAC アドレスなど、アプリケーションに必要なメトリックによって異なります。
10. プライマリー ハードドライブに複数のパーティションがある場合、ディスククローニング中にすべてのパーティションのクローンが作成されますか？

はい。ディスククローニング中にすべてのパーティションのクローンが作成されます。
11. ターゲット デバイスの容量またはサイズが異なる場合、ディスククローニング中のパーティション分割はどのように処理されますか？

オペレーティング システムとデータパーティションは、サイズに比例して変更されます。UEFI、GTP、予約済みのシステムパーティションなどは、同じサイズのままです。

12. A ディスクのクローニング中に、I/O 接続の問題が検出されたことを示すメッセージが表示されます。どのような理由が考えられるでしょうか？

このディスクのクローニング中に、I/O 接続の問題が検出されたことを示すメッセージが表示されるのは、ターゲット デバイスまたはプライマリ ディスク ソースとの接続が適切に確立されていないためです。次のいずれかの手順を実行します。

- ターゲット ハードドライブまたは USB デバイスを再接続し、クローニング プロセスを再試行します。
- コンピューターの電源を切り、プライマリ ディスク ソースを再接続してから、クローニング プロセスを再試行します。

13. A ディスクのクローニング中に、「クローニングができません」、インターフェイス「予期しないエラーが発生しました。もう一度お試しください」というメッセージが表示されます。どのような理由が考えられるでしょうか？

A ディスクのクローニング中に、「クローニングができません」、インターフェイス「予期しないエラーが発生しました。もう一度お試しください」というメッセージが、ロード中のディスクまたはクローニング コンポーネントで問題が検出された際に表示されます。クローニング プロセスを再試行できます。問題が解決しない場合は、デル・テクノロジーズのテクニカル サポートにお問い合わせでサポートをご依頼ください。

関連する Dell 製品

次の表に、SupportAssist OS Recovery と、関連する他の Dell 製品の違いを示します。

表 1. 関連する Dell 製品

Dell SupportAssist OS Recovery	ホーム PC 向け Dell SupportAssist/ビジネス PC 向け Dell SupportAssist
<p>Dell SupportAssist OS Recovery は、PC が OS を起動する前に発生する可能性のある問題を診断およびトラブルシューティングするツールで構成される、リカバリー環境を提供します。何度も試みても PC が OS を起動できない場合、SupportAssist OS Recovery が自動的に開始されます。リカバリー環境では、ハードウェアの問題の診断、PC の修復、ファイルのバックアップ、PC の出荷時の状態へのリセットを行うことができます。</p>	<p>PC 向け Dell SupportAssist は、お客様の PC のハードウェアおよびソフトウェアの問題をプロアクティブかつ予測的に特定することで、Dell 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。</p>