

SupportAssist for Business PCs with Windows OS

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。

章 1: はじめに	5
バージョン.....	5
主な機能.....	5
SupportAssist 機能と Dell サービス プラン.....	5
本リリースの新機能と機能拡張.....	7
章 2: SupportAssist for Business PCs を使用する	8
SupportAssist のユーザー インターフェイス.....	8
言語設定の変更.....	10
通知.....	10
SupportAssist ウィンドウの通知.....	10
タスクバーまたは Windows アクションセンターの通知.....	11
スケジュールされたスキャン.....	11
章 3: システム ハードウェアのスキャン	12
特定のハードウェア コンポーネントのスキャン.....	12
クイック ハードウェア スキャンの実行.....	12
ストレステストの実行.....	13
章 4: システムの最適化	14
ファイルのクリーンアップ.....	14
システムパフォーマンスの調整.....	14
ネットワークの最適化.....	15
ウイルスおよびマルウェアの削除.....	15
不審なプログラムを削除する.....	15
すべてのシステム スキャンと最適化の実行.....	16
SupportAssist タイルの通知.....	16
章 5: ドライバの入手とダウンロード	18
ドライバのカテゴリの重大度.....	18
ドライバー アップデートのインストール.....	18
ドライバー アップデートのアンインストール.....	19
ドライバーおよびダウンロード タイルの通知.....	20
章 6: 一般的な問題のトラブルシューティング	21
ブルー スクリーン エラーのトラブルシューティング.....	21
章 7: 履歴の概要	23
章 8: サポートを受ける	24
リモート セッションの開始.....	25
Dell テクニカル サポートにファイルを送信.....	25
Dell テクニカル サポートにログ ファイルを送信する.....	26

章 9: よくある質問.....	27
章 10: リソース.....	28

はじめに

Dell SupportAssist for Business PCs 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て識別することによって、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 for Business PCs は、Web コンテンツ アクセシビリティ ガイドライン (WCAG) 2.1 に準拠しています。

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：

- [バージョン](#)
- [主な機能](#)
- [SupportAssist 機能と Dell サービス プラン](#)
- [本リリースの新機能と機能拡張](#)

バージョン

2.4

主な機能

- 予測的でプロアクティブな問題検出と通知。
- お使いのシステムで使用可能なドライバー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、Dell テクニカル サポートにアクセスして、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 Dell サービス プランによって異なります。

SupportAssist 機能と Dell サービス プラン

システムで利用できる SupportAssist の機能は、Dell のサービス プランによって異なります。SupportAssist の主要機能は、ProSupport、ProSupport Plus、ProSupport Flex for Client のサービス プランがアクティブになっているシステムでのみ利用可能です。

次の表は、システムで利用できる SupportAssist の機能をまとめたものです。利用できる機能はサービス プランによって異なります。

表 1. Dell サービス プランで利用できる SupportAssist の機能

機能	説明	Basic	ProSupport	ProSupport Plus と ProSupport Flex for Client
ドライバーのアップデート	システムで使用可能なドライバーアップデートをスキャンおよびインストールします。システム上のドライバをアップデートするために、管理者権限を持つユーザーを有効にすることもできます。	✓	✓	✓
ハードウェアのスキャン	システムでハードウェアの問題をスキャンします。また、ユーザーがシステムをスキャンしてハードウェアの問題を検出することもできます。	✓	✓	✓
ファイルのクリーンアップ	一時ファイル、冗長ファイル、その他の不要なファイルをシステムから消去します。ユーザーがシステム上のファイルをクリーンアップできるようにすることもできます。	✓	✓	✓
システムパフォーマンスの調整	システムの電源設定、レジストリーファイル、およびメモリーの割り当てを調整して、システムパフォーマンスを微調整します。ユーザーがシステムパフォーマンスを調整できるようにすることもできます。	✓	✓	✓
ネットワーク接続を最適化する	効率的で信頼性の高いネットワークになるよう設定を調整することで、ネットワーク接続を最適化します。ユーザーがネットワーク接続を最適化できるようにすることもできます。	✓	✓	✓
ウイルスおよびマルウェアの削除	システム上でウイルスおよびマルウェアによって破損したファイルを隔離、削除、および復元して、システムを安全に保護します。ユーザーがウイルスやマルウェアをシステムから削除できるようにすることもできます。 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。	✗	✗	✓
自動的な不具合の検出、通知、およびサポートリクエストの作成	Dell がパーツ ディスパッチのサポートリクエストやテクニカルサポートリクエストを作成すると、主な連絡先と予備の連絡先に通知が送信されます。テクニカルサポートリクエストの場合、テクニカルサポート担当者は不具合の解決をサポートするためにプロアクティブにお客様に連絡を取ります。	✗	✓	✓
自動的なソフトウェアの最適化	SupportAssist は、自動スキャン後にシステムを自動的に最適化します。	✗	✗	✓
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	主担当者および副担当者にパーツの潜在的な障害に関する通知が送信されます。Dell がサポートリクエスト	✗	✗	✓

表 1. Dell サービス プランで利用できる SupportAssist の機能 (続き)

機能	説明	Basic	ProSupport	ProSupport Plus と ProSupport Flex for Client
	を開始し、交換パーツの発送について連絡します。			

- ① **メモ:** システムのユーザーは、SupportAssist のユーザー インターフェイスが有効化されている場合にのみ、手動でドライバーをアップデートしたり、システムの最適化を実行したりできます。SupportAssist の設定中に SupportAssist のユーザー インターフェイスを有効または無効にすることができます。
- ① **メモ:** 予測的不具合検出機能は、バッテリー、ハード ドライブ、ソリッドステート ドライブ (SSD)、ファンでのみ使用できます。

本リリースの新機能と機能拡張

- BIOS、ファームウェア、およびドライバーのアップデートのほか、PC にインストールされている Dell アプリケーションのアップデートを表示します。
- お使いの PC に適用できる推奨ドライバーおよびオプション ドライバーのアップデートを表示する基準を改善しました。

SupportAssist for Business PCs を使用する

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](#)
- [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

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

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

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

次の図には、[[ホーム]] ページのデフォルト ビューが表示されています。

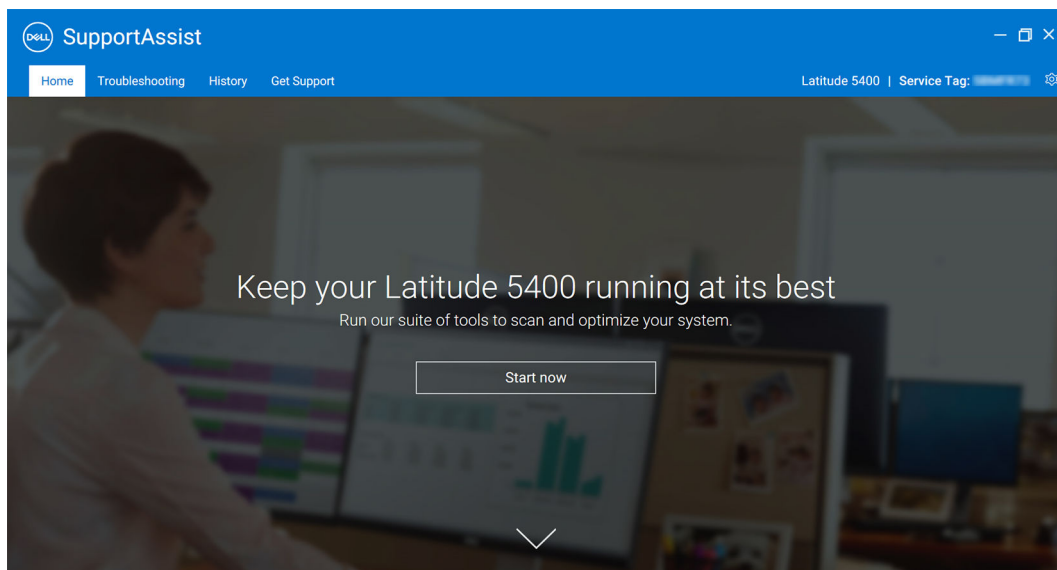


図 1. ホーム ページ

スキャンと最適化が完了すると、[[ホーム]] ページと [履歴] ページに次の詳細が表示されます。

- 再利用されたハード ドライブの空き容量
- インストールされたドライバーのアップデートの数

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。

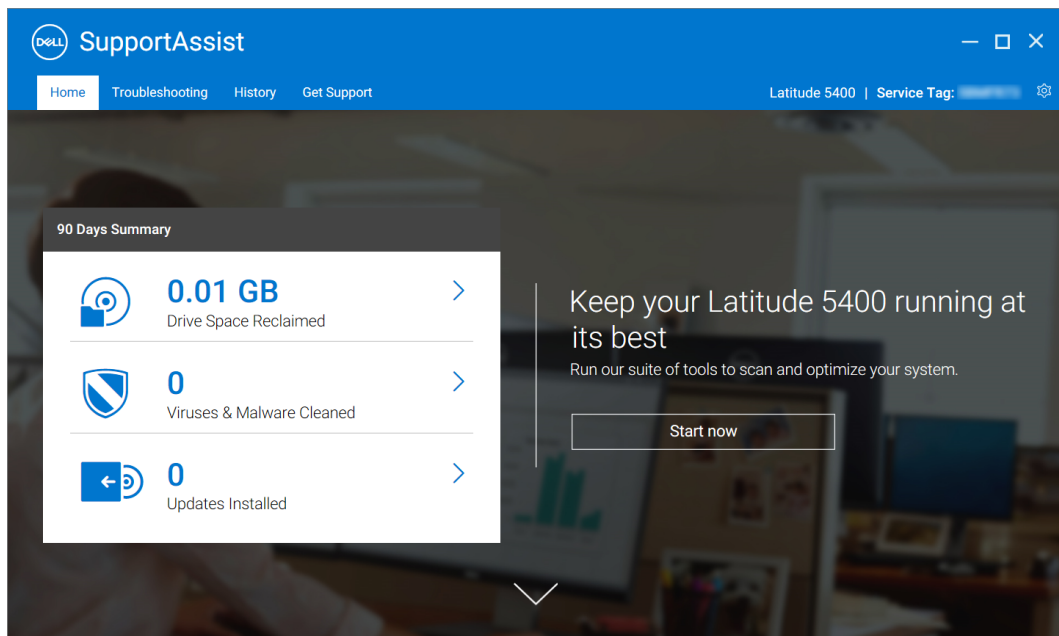



図 2. ホーム ページ - サマリー ビュー

タイル ビューに移動するには、 をクリックします。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 を開いた時にタイル ビューが表示されます。

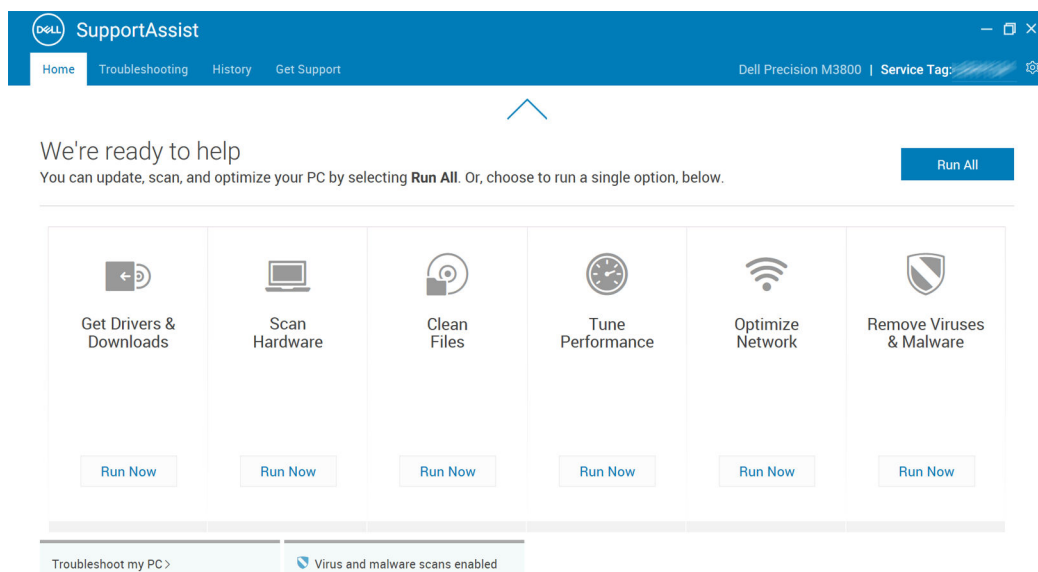




図 3. ホーム ページ : タイル ビュー

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]
- [パフォーマンスのチューニング]
- [ネットワークの最適化]
- [ウィルスとマルウェアの削除]

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

 **メモ:** 図 1、2、3 はイメージです。ヘッダーの色、ボタンなど個々の機能は、Alienware システムでは異なります。

SupportAssist ユーザー インターフェイスに表示されている PC モデルまたはサービス タグにポインターを移動すると、PC イメージとその詳細が表示されます。次の表は、表示される PC の詳細を示しています。

表 2. PC の詳細


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

言語設定の変更

このタスクについて

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

手順

- SupportAssist を開きます。
- 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。

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 3. 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	<ul style="list-style-type: none">[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 または 8.1 では、通知が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 4. 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、緊急のドライバーまたは推奨されるアップデートが検出される	通知 をクリックしてドライバーの詳細ページを参照してください。ドライバーのアップデートをインストールする手順については、「 ドライバー アップデートのインストール 」を参照してください。
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、ドライバー 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。

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。

緊急のドライバー 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。[]

タスクの結果

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。
- 問題が検出されたものの、サポート リクエストを作成する必要がない場合は、[失敗] というステータスと  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。

タスクの結果


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。

タスクの結果


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

 **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

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。[][]


 **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

このタスクについて

電源の設定、レジストリー、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。


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

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。

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。

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。

メモ: ウイルスおよびマルウェアの削除機能は、アクティブな ProSupport Plus または ProSupport Flex for Client のサービスプランを持つシステムでのみ使用できます。

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。


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 PUP 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。

 **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

- SupportAssist を開きます。
- [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。
 **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。
- 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。[]
- [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。
- [OK] をクリックします。

タスクの結果

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


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、「[ドライバー 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。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 5. 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。[]

表 5. SupportAssist タイルの通知（続き）

最後の実行からの時間	通知
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

ドライバーとは、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ーが必要です。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ーが含まれていますが、一般的には、ドライバーをダウンロードし、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。

システムドライバー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、ドライバーとファームウェアをアップデートできます。

📌 メモ: 本書では、ドライバーという用語は、ドライバー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ー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](#)
- [ドライバーアップデートのインストール](#)
- [ドライバーアップデートのアンインストール](#)
- [ドライバー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ー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。

- [セキュリティ]: システムに対する潜在的なセキュリティの脅威を防止するためのアップデート。
- [緊急]: PC の正常性を保つために必要なアップデート。
- [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]: インストールするかどうかを選択できるアップデート。

ドライバー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ーのアップデートをプロアクティブに提案します。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3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。

📌 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。

📌 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. [ドライバーとダウンロード] 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。
ドライバー 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:** 特定のドライバー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。

タスクの結果

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。

ドライバー 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、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。






タスクの結果

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 6. ドライバーとダウンロードタイルの通知

アップデート 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。[]

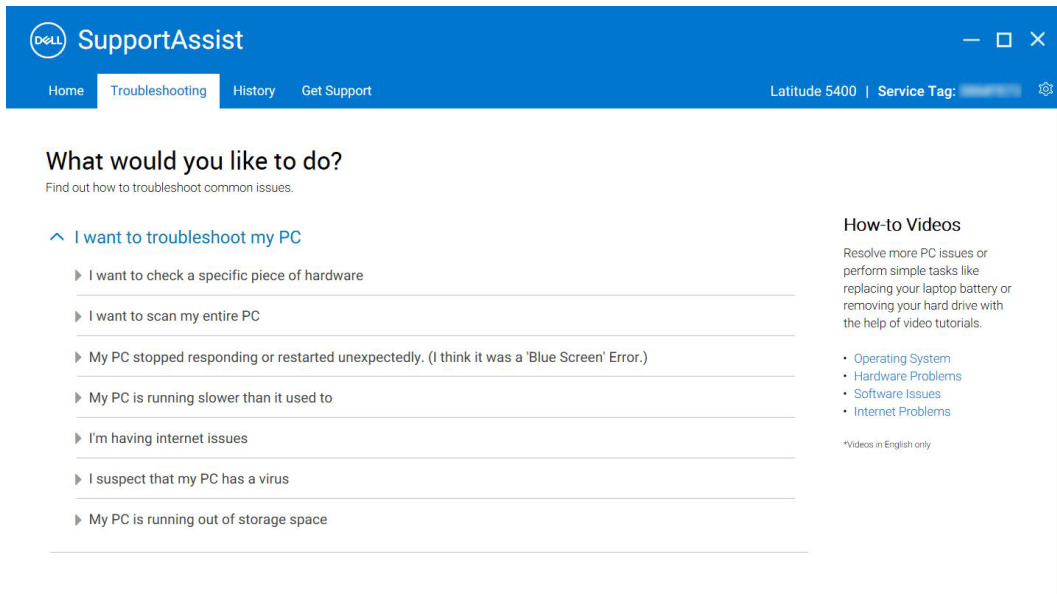


図 4. トラブルシューティング ページ

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]

トピック:

- [ブルー スクリーン エラーのトラブルシューティング](#)

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」エラーだと思われる])
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、システムのスキャンが開始されます。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、[[ドライバー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、ドライバーのアップデート、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。

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。

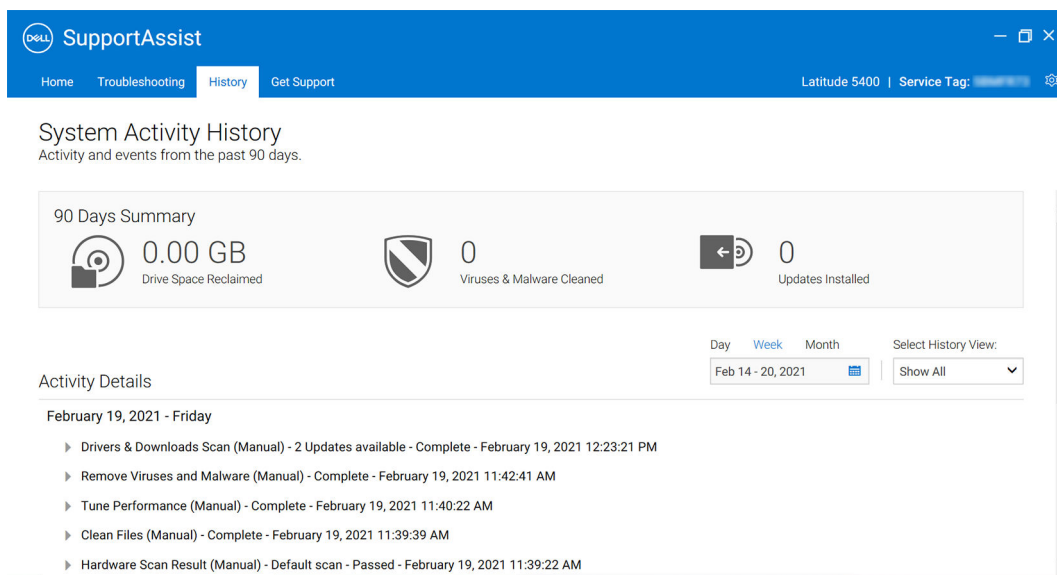


図 5. 履歴ページ

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、「[ドライバー 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、システムで使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 Dell 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。

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。

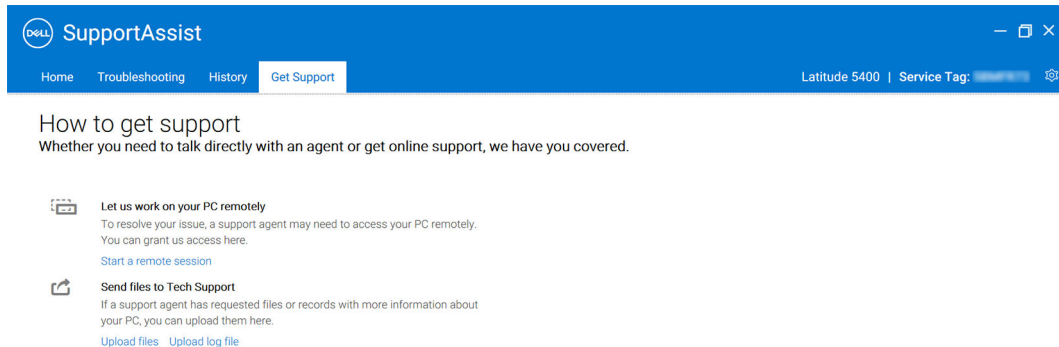


図 6. サポートを受ける ページ

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 7. サポートを受ける ページ

機能	説明
[リモート 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。 [リモート セッションの開始] を参照してください。
[ファイルをアップロード]	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 Dell テクニカル サポートに送信します。[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。 メモ: 送信できるファイルの最大サイズは 4 MB です。
[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 Dell テクニカル サポートに送信します。[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。

トピック :

- [リモート セッションの開始](#)
- [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](#)

リモート 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、リモート 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、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、リモート 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リモート セッション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. [PC でのリモート作業を行う] のセクションで、[リモート セッションの開始] をクリックします。
3. [契約条件に同意します] を選択し、[完了] をクリックします。

タスクの結果

リモート セッションが開始されます。

Dell テクニカル サポートにファイルを送信

このタスクについて

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。 []

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

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、[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

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. [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。

4. [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。

5. [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。

リソース

本項では、SupportAssist for Business PCs の詳細情報を提供する文書リソースとその他の役立つリンクを紹介します。

表 8. リソース

詳細情報	次を参照してください。	入手先
TechDirect のオンボーディング、SupportAssist の構成とダウンロード、および SupportAssist の PC への導入	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS 導入ガイド: 次世代のユーザー エクスペリエンスへの早期アクセス</i>	SupportAssist for Business PCs マニュアル および文書
TechDirect を使用して、SupportAssist for Business PCs を実行しているお使いの PC を管理します	<i>SupportAssist for Business PC with Windows OS 管理者ガイド: 次世代のユーザー エクスペリエンスへの早期アクセス</i>	
SupportAssist for Business PCs に関するよくある質問および回答	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS に関するよくある質問 / FAQ</i>	
SupportAssist for Business PCs のセットアップ	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS クイック セットアップ ガイド</i>	
システムのさまざまなコンポーネントから収集されるデータ	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS 報告可能なアイテム</i>	
リリースにおける最近の変更、機能拡張、既知の問題、制限事項の概要	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS リリース ノート</i>	
管理者によってシステムで構成および展開される SupportAssist の使用	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS ユーザーズ ガイド</i>	
TechDirect での組織の登録、SupportAssist アラートの管理、およびパーツ ディスパッチのリクエスト	TechDirect ホーム ページ	https://tdm.dell.com
SupportAssist のメリットと機能	SupportAssist のホーム ページ	SupportAssist for Business PCs
SupportAssist for PCs のピアツーピアの質問およびディスカッション	SupportAssist のコミュニティー ページ	Dell SupportAssist コミュニティー