PC 向け Dell SupportAssist
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。
1 PC 向け SupportAssist の概要

主な機能
対応システム
SupportAssist 機能とデルサービスプラン
追加リソース

2 PC 向け SupportAssist の使用

システムの最小要件
SupportAssist のインストール
SupportAssist ウィンドウ
言語設定の変更
新しい Dell マイ アカウントの作成
ソーシャル メディア アカウントを使用したサイン イン
連絡先および配送先情報のアップデート
別の SupportAssist のプロファイルを使用する
システム詳細
インターネットの設定
スケジュールされたスキャン
システム スキャンのスケジュール設定
通知
SupportAssist ウィンドウの通知
タスクバーまたは Windows アクションセンターの通知
サービス プランの通知
SupportAssist の通知を無効にする
SupportAssist の手動アップグレード
SupportAssist のアンインストール

3 システム ハードウェアのスキャン

特定のハードウェア コンポーネントのスキャン
クイック ハードウェア スキャンの実行
ストレス テストの実行
ハードウェアスキャンタイプの通知

4 システムの最適化

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
不審なプログラムを削除する
すべてのシステム スキャンと最適化の実行
目次

SupportAssist のタイルの通知 .................................................................................................................. 25

5 サポート リクエストの作成 .................................................................................................................. 26
- スキャンで検出された問題に対するサポート リクエストの作成 .................................................. 26
- サポート リクエストを手動で作成する ......................................................................................... 27
- サポート リクエストの詳細の表示 ................................................................................................. 28
- 問題の詳細ページ ............................................................................................................................ 28
- 問題サマリページ ............................................................................................................................ 28
- 発送可能な部品 .................................................................................................................................. 29

6 ドライバの入手とダウンロード .......................................................................................................... 30
- ドライバのカテゴリの重大度 .......................................................................................................... 30
- ドライバ アップデートのインストール ......................................................................................... 30
- ドライバ アップデートのアンインストール .................................................................................. 31
- ドライバとダウンロードタイルの通知 ........................................................................................... 31

7 一般的な問題のトラブルシューティング .......................................................................................... 33
- ブルーサクリーン エラーのトラブルシューティング ................................................................... 33

8 履歴の概要 ........................................................................................................................................... 35

9 サポートを受ける ................................................................................................................................ 36
- デルテクニカルサポートにファイルを送信 .................................................................................... 37
- デルテクニカルサポートにログファイルを送信する ...................................................................... 37
- DellConnectセッションの開始 .......................................................................................................... 38

10よくあるお問い合わせ (FAQ) ............................................................................................................. 39
PC 向け SupportAssist の概要

PC 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。ご利用のデルサービスプランに応じて、SupportAssist をスキャン中に検出された問題に対するサポートリクエストの作成も自動化します。別のサービスプランに含まれている SupportAssist 機能の詳細については、「SupportAssist 機能とデルサービスプラン」を参照してください。

注意: 本書では、システムという語は、デルのラップトップ、デスクトップ、タブレット、ゲートウェイ、組込み PC を指します。

SupportAssist は、不要なファイルの削除、ネットワーク設定の最適化、システムパフォーマンスの調整、ウィルスとマルウェアの削除を実行することで、システムを最適化します。お使いのシステムで利用可能なドライバのアップデートも識別します。

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

本書では、Windows 7、8、または 10 のオペレーティングシステムが動作するシステムで、SupportAssist をインストールおよび使用するための情報を提供します。Windows 10（S モード）が動作するシステムで SupportAssist をインストールおよび使用するための情報は、「Windows 10（S モード）搭載の PC 向け Dell SupportAssist ユーザーズガイド」（www.dell.com/serviceabilitytools）を参照してください。

トピック:
• 主な機能
• 対応システム
• SupportAssist 機能とデルサービスプラン
• 追加リソース

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、ウィルスおよびマルウェアの削除を行います。
• ステップバイステップの手順やビデオチュートリアルを使用して問題を解決します。
• 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。
• メールまたは電話で、デルのテクニカルサポートに問い合わせてサポートを受けてください。

注意: 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。

対応システム

SupportAssist は、次のデルのシステムとの互換性があります。

• ラップトップおよびデスクトップ
  – Inspiron
  – XPS
SupportAssist 機能とデルサービスプラン

SupportAssist は、システム上で発生する可能性のあるハードウェアおよびソフトウェアの問題を事前に予測し、検出して通知します。デルサービスプランに応じて、SupportAssist は Del テクニカルサポートの機能を自動化し、容易にします。

次の表は、Basic、Premium Support、ProSupport、ProSupport Plus、Premium Support Plus のアクティブなサービスプランを持つシステムで使用できる SupportAssist 機能の概要をまとめたものです。

<table>
<thead>
<tr>
<th>SupportAssist 機能</th>
<th>説明</th>
<th>デルサービスプラン</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>SupportAssist 機能</td>
<td>説明</td>
<td>デルサービスプラン</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------</td>
<td>-------</td>
<td>---------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>客様ご自身で交換可能なパーツを交換するためにオンサイトでの支援をリクエスト</td>
<td>パッチするための配送先住所を確認するよう求められます。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>サポートリクエストの 自動作成</td>
<td>ご使用の場所で交換可能なパーツを交換する際に、サービステクニシャンの訪問をリクエストすることができます。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>サポートリクエストを 手動で作成</td>
<td>スケジュールしたスキャン中に問題が検出された場合は、サポートリクエストが自動的に作成され、テクニカルサポートのエージェントが解決策に関して客様に連絡します。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ウイルスおよびマルウェアを手動で削除</td>
<td>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ちます。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>故障回避のための予測不具合検知およびサポートリクエストの作成</td>
<td>考える故障に関するパーツが識別された場合は、アラートが送信されます。SupportAssistがサポートリクエストを開き、テクニカルサポートエージェントが客様に交換パーツの送受を依頼します。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>スケジュール設定されたスキャンで検出されたシステム最適化の問題を通知する</td>
<td>お使いのオペレーティングシステムに応じて、スケジュールされたスキャン中に検出されたシステムの最適化問題に関する通知は、タスクバーまたはWindowsアクションセンターに表示されます。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>システム最適化の自動化</td>
<td>SupportAssist は、自動スキャン中にお使いのシステムを自動的に最適化します。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>優先連絡時刻の指定</td>
<td>希望する連絡時刻を指定できます。Dellテクニカルサポートのエージェントは、指定時間内のみ、客様に連絡します。</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

1 客様ご自身で交換可能なパーツを交換するためのオンサイトでの支援は、特定の地域でのみ利用可能です。
2 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。
3 予測的分析の障害検出には、ハードドライブ、ソリッドステートドライブ、バッテリ、温度計、デスクトップファンが含まれます。
4 優先連絡時間は米国およびカナダのお客様にのみ適用されます。

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。

- Dell SupportAssist Community には、SupportAssist の機能と特徴、ブログ、FAQ およびその他のテクニカルドキュメントに関する情報が掲載されています。
• TechDirect ポータルでは、会社の登録および SupportAssist アラートの管理、さらに Dell テクニカル サポートおよびセルフディスパッチ パーツ リクエストに関する情報を提供しています。
PC向け SupportAssist の使用

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

トピック:
- システムの最小要件
- SupportAssist のインストール
- SupportAssist ウィンドウ
- 言語設定の変更
- SupportAssist のプロファイルを作成
- 連絡先および配送先情報のアップデート
- 別の SupportAssist のプロファイルを使用する
- システム詳細
- インターネットの設定
- スケジュールされたスキャン
- 通知
- SupportAssist の手動アップグレード
- SupportAssist のアンインストール

システムの最小要件

次の表は、SupportAssist をインストールおよび使用するための、システムの最小要件を示しています。

表 2. システムの最小要件

<table>
<thead>
<tr>
<th>項目</th>
<th>要件</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>オペレーティングシステム</td>
<td>ノートブックおよびデスクトップ：</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 7, SP1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 8</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 8.1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 10</td>
</tr>
<tr>
<td>① メモ: SupportAssist は、32 ビットおよび 64 ビットいずれのオペレーティングシステムでもサポートされます。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>タブレット：</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 8.1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 10</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Edge Gateways：</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB（64 ビットのみ）</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB（64 ビットのみ）</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Embedded Box PCs：</td>
</tr>
</tbody>
</table>

PC 向け SupportAssist の使用 9
<table>
<thead>
<tr>
<th>項目</th>
<th>要件</th>
</tr>
</thead>
</table>
| | • Microsoft Windows Embedded Standard 7P（64ビットのみ）
|  | • Microsoft Windows Embedded Standard 7E（64ビットのみ）
|  | • Microsoft Windows 7 Professional（64ビットのみ）
|  | • Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems（64ビットのみ）
|  | • Microsoft Windows 10 Professional（64ビットのみ）
|  | • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB（64ビットのみ）
|  | • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB（64ビットのみ）
| ソフトウェア | Microsoft .NET Framework 4.5 以降
|  | ① **メモ**: お使いのシステムに Microsoft .NET Framework 4.5 以降がインストールされていない場合、SupportAssist により最新の Microsoft .NET Framework がシステムにインストールされます。
| Web ブラウザ | Microsoft Edge または Internet Explorer 10 以降
| ハードウェア | • メモリ (RAM) — 2 GB
|  | • ハードドライブの空き容量 - 1 GB
| ネットワーク | インターネット接続性
| ポート | • 5700 - SupportAssist ユーザーインターフェースを開く
|  | • 9012 - Dell SupportAssist サービスと通信する
|  | • 8883、8884、8885、または8886 - Dell サポート Web サイトと通信する
|  | システムが以下の接続先に接続できること。
|  | • https://apidp.dell.com
|  | • https://api.dell.com
|  | • https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0
|  | • www.techdirect.dell.com
|  | • http://downloads.dell.com
|  | • www.dell.com
|  | • https://dellsupportcenter.com
|  | • https://dellsupportcenterplus.com
|  | • https://amazonaws.com
|  | • https://apidp.dell.com/warrantyServices/api/v2/warranties
| ディスプレイの解像度 | 1200x720

**SupportAssist のインストール**

**前提条件**
- システムは、SupportAssist のインストールおよび使用のためのシステムの最小要件を満たしている必要があります。「システムの最小要件」を参照してください。
- 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**
デフォルトで、SupportAssist はデルの工場から出荷されたすべてのシステムにインストールされます。お使いのシステムに SupportAssist がインストールされていない場合は、SupportAssist を手動でダウンロードインストールできます。

**手順**
1. [www.dell.com/supportassist] に移動し、使用可能なバージョン > 家庭用 PC 向け SupportAssist > 詳細はこちら > 今すぐダウンロード の順にクリックし、PC 向け SupportAssist のインストーラファイルをダウンロードします。
SupportAssist Installer.exe ファイルがダウンロードされます。

2 SupportAssist Installer.exe ファイルをダブルクリックします。
SupportAssist インストーラ パッケージがダウンロードされ、SupportAssist が自動的にインストールされて、ショートカットアイコンがデスクトップに作成されます。

① メモ：オペレーティング システムのビルド番号が 16299 以上のシステムでは、ショートカット アイコンは作成されません。システムにインストールされているオペレーティング システムのビルド番号を確認する手順については、「よくあるお問い合わせ (FAQ)」を参照してください。

3 SupportAssist インストールウィンドウで、開始をクリックします。
SupportAssist ウィンドウが表示されます。

SupportAssist ウィンドウ

すべての SupportAssist スキャンと最適化をホーム ページから実行できます。今すぐ開始をクリックし、すべてのスキャンおよび最適化を実行します。

① メモ：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のみが表示されます。

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。

• 保存されたハード ドライブのスペースの量
• 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、アイコンをクリックします。

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。別のサービスプランに含まれている SupportAssist 機能の詳細については、「SupportAssist 機能とデルサービスプラン」を参照してください。

• 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
• ウイルスとマルウェアの削除

① メモ：システムの管理者権限がない場合は、ハードウェア スキャン タイルのみ有効になっています。

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

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 はシステムにインストールされているオペレーティング システムの言語に設定されています。SupportAssist をインストールした後、使用する言語を選択し変更できます。

手順
1 SupportAssist を開きます。
2 SupportAssist ウィンドウの右上隅にある [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。
3 使用する言語を選択します。
   選択した言語で SupportAssist を再起動するかどうかを確認するメッセージが表示されます。
SupportAssist のプロファイルを作成

前提条件
システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて
お使いの Dell マイアカウントまたはソーシャルメディアのアカウントを使って、SupportAssist のプロファイルを作成できます。SupportAssist が作成されると、システムサービスプランに基づいて、使用可能な自動サポート機能を利用することができます。

手順
1. SupportAssist を開きます。
2. SupportAssist ウィンドウの右上隅にある ロプロファイル をクリックし、次に プロファイルを完了 をクリックします。
   - SupportAssist の契約条件を許諾していない場合は、SupportAssist の契約条件を許諾していないことを示すメッセージが表示されます。 SupportAssist の契約条件を読みる リンクをクリックし、契約条件に同意し、保存 をクリックしてから、もう一度試してください。
   - SupportAssist がインターネットに接続できない場合、該当するエラーメッセージが表示されます。エラーメッセージの下に表示されているトラブルシューティングのリンクをクリックして問題を解決してから、もう一度試してください。
3. Dell マイアカウントの サインイン ページで、次のいずれかを選択します。
   - Dell マイアカウントが既にある場合は、マイアカウントの資格情報を入力し、サインイン をクリックします。
   - Dell マイアカウントを持っていない場合は、アカウントを作成してサインインします。アカウントの作成手順については、「新しい Dell マイアカウントの作成」を参照してください。
   - お使いのソーシャルメディアアカウントでサインインします。ソーシャルメディアアカウントの使用手順については、「ソーシャルメディアアカウントを使用したサインイン」を参照してください。

連絡先および配送先アドレス ページが表示されます。
4. 該当するフィールドに、連絡先および配送先の詳細情報を入力します。
5. 希望する連絡方法として、次のいずれかを選択します。
   - Email（電子メール）
   - Phone（電話）
6. 優先連絡時刻を選択します。

   〇 メモ: 優先連絡時刻は、米国またはカナダで Premium Support または Premium Support Plus サービスプランを持つシステムでのみ使用可能です。
7. 二次連絡先を追加する場合は、セカンダリ連絡先の追加 チェックボックスを選択して、該当するフィールドに詳細情報を入力します。
8. SupportAssist でサポートリクエストを自動的に作成しない場合は、サポートリクエストを自動作成する チェックボックスをクリアします。

9. 完了 をクリックします。
   - 配送先の詳細情報が間違っている場合は、ポップアップウィンドウが表示されます。詳細情報を更新する場合は、更新して終了 をクリックするか、無視 をクリックし、ポップアップウィンドウを閉じて処理を続行します。
   - 配送先の詳細情報が正しい場合は、SupportAssist ウィンドウの右上隅に姓と名が表示されます。

新しい Dell マイアカウントの作成

前提条件
システムの管理者権限を持っている必要があります。

手順
1. Dell マイアカウント サインイン ページの アカウントの作成 セクションで、該当するフィールドに姓、名、電子メールアドレス、およびパスワードを入力します。
メモ: パスワードは8〜20文字以内で、大文字1文字、小文字1文字、数字1文字を含める必要があります。
1 パスワードを再入力します。
2 プロファイルの作成をクリックします。
新しくDellマイアカウントが作成されるので、SupportAssistにサインインします。

ソーシャルメディアアカウントを使用したサインイン

前提条件
- システムの管理者権限を持っている必要があります。
- 次のソーシャルメディアプラットフォームのいずれかの有効なアカウントを持っている必要があります。
  - Google+
  - LinkedIn
  - Twitter

手順
1 Dellマイアカウントのサインインページで、該当するソーシャルメディアのアイコンをクリックします。
2 対応するソーシャルメディアのログインページで、該当するフィールドにユーザー名、メールアドレス、パスワードを入力します。
3 サインインをクリックします。
ソーシャルメディアのアカウントにサインインするために入力した資格情報を使用して、新しいDellマイアカウントが作成されます。

連絡先および配送先情報のアップデート

前提条件
システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて
プロファイルを作成する際に提供した連絡先および配送情報を更新できます。

手順
1 SupportAssistを開きます。
2 SupportAssistウィンドウの右上隅にあるユーザー名をクリックし、次にプロファイアルの詳細をクリックします。
3 必要な詳細を更新して、完了をクリックします。

別のSupportAssistのプロファイアルを使用する

前提条件
システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて
現在のプロファイアルを無効にし、別のプロファイアルを使用してSupportAssistにサインインできます。別のプロファイアルでサインインすると、以前のプロファイアルの連絡先および配送先アドレスの詳細にはアクセスできません。

手順
1 SupportAssistを開きます。
2 SupportAssistウィンドウの右上隅にあるユーザー名をクリックし、次に別のプロファイアルを使用をクリックします。
3 ポップアップウィンドウで、続行をクリックします。

メモ: 続行をクリックすると、SupportAssistは現在のプロファイアルを無効にし、保存された連絡先情報および配送先詳細へのアクセスを削除します。
システム詳細

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

表 3. システム詳細

<table>
<thead>
<tr>
<th>フィールド</th>
<th>説明</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>システムモデル</td>
<td>システムモデルです。たとえば、Latitude E7440</td>
</tr>
<tr>
<td>サービスプランのタイプ</td>
<td>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。</td>
</tr>
<tr>
<td>サービスタグ</td>
<td>システム固有の識別子。サービスタグは、英数字シーケンスです。</td>
</tr>
<tr>
<td>エクスプレッサービスコード</td>
<td>自動電話ヘルプに使用できる数字シーケンスです。例：987-674-723-2。</td>
</tr>
<tr>
<td>メモリ</td>
<td>システムに搭載されている RAM です。たとえば、16 GB。</td>
</tr>
<tr>
<td>プロセッサ</td>
<td>システムにインストールされたプロセッサの種類です。例：Intel Core i5 6200U</td>
</tr>
<tr>
<td>オペレーティングシステム</td>
<td>システムで実行されているオペレーティングシステムです。たとえば、Microsoft Windows 10 Pro。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

インターネットの設定

前提条件
システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて
SupportAssist の自動サポート機能を利用するには、システムが有効なインターネットに接続されている必要があります。SupportAssist がインターネットに接続する方法を選択できます。

手順
1. SupportAssist を開きます。
2. SupportAssist ウィンドウの右上隅にある [設定] アイコンをクリックし、設定をクリックして、次にインターネットをクリックします。
3. SupportAssist をインターネットに直接接続するには、直接接続オプションを選択します。
4. SupportAssist をプロキシネットワークを使用してインターネットに接続するには、次を実行します。
   a. プロキシを使用して接続オプションを選択します。
      プロキシの設定フィールドが表示されます。
   b. 適切なフィールドに、アドレス、ポート番号、ユーザー名、パスワードの詳細を入力します。
      メモ: ポート番号は5桁まで入力できます。
5. 保存をクリックします。
ホームペーが示されます。

スケジュールされたスキャン

デフォルトで、SupportAssist は月に 1 回システムをスキャンし、ドライバのアップデート、ハードウェアの問題、および必要なシステムの最適化を検出します。週または四半期に 1 度にスキャンを行うように SupportAssist を設定することもできます。
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システムは使用されません。

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

システムでスキャンが実行される前に、該当するメッセージがポップアップウィンドウに表示されます。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。

メモ：スケジュールは3回のみ延期できます。スケジュールされたスキャンを3回延期すると、SupportAssistは次のスケジュールされた日にスキャンを自動的に実行します。

緊急のドライバアップデートがある場合、ハードウェアに問題が検出された場合、スキャン中にウイルスまたはマルウェアが検出された場合は、通知が表示されます。通知のタイプは、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。

サービスプランによっては、SupportAssistは、スキャン後にシステムを自動的に最適化します。

メモ：自動最適化は、アクティブなProSupport PlusまたはPremium Support Plusサービスプランを持つシステムにのみ適用されます。

システムスキャンのスケジュール設定

前提条件
システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて
スキャンを実行する場合、頻度、日付、時刻を設定できます。

メモ：スケジュールは3回のみ延期できます。スケジュールされたスキャンを3回延期すると、SupportAssistは次のスケジュールされた日にスキャンを自動的に実行します。

手順
1. SupportAssistウィンドウの右上隅にある[設定]アイコンをクリックし、設定をクリックして、スケジュールされたスキャンをクリックします。
2. スキャンを実行する頻度、日付、時刻を設定します。
3. 次にスケジュールされているスキャンの日付が表示されます。
4. 保存をクリックします。
5. ホームページが表示されます。

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

SupportAssist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。

<table>
<thead>
<tr>
<th>通知が表示される場合</th>
<th>アクション</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>SupportAssistのプロファイルを作成されていない場合</td>
<td>・プロファイルの完了をクリックし、SupportAssistのプロファイルを作成します。プロファイルを作成する手順については、「SupportAssistのプロファイルを作成する」を参照してください。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>・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。</td>
</tr>
</tbody>
</table>
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 のタスクバーまたは Windows アクションセンターに通知が表示されます。

- Microsoft Windows 7、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、通知が Windows アクションセンターに表示されます。

次の表は、タスクバーまたは Windows アクションセンターに表示されるさまざまなタイプの通知について概要を説明しています。

### 表 5. タスクバーまたは Windows アクションセンターの通知

<table>
<thead>
<tr>
<th>通知が表示される場合</th>
<th>アクション</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>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</td>
<td>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、「ドライバのアップデートのインストール」を参照してください。</td>
</tr>
<tr>
<td>手動で開始した、またはスケジュールしたスキャン中に検出されたハードウェアの問題については、サポートリクエストを作成する必要がある</td>
<td>通知をクリックし、問題の詳細ページを参照してください。サポートリクエストを作成する手順については、「スキャンによって検出された問題に対するサポートリクエストの作成」を参照してください。</td>
</tr>
<tr>
<td>手動で開始した、またはスケジュールしたスキャン中に検出されたハードウェアの問題については、サポートリクエストが自動的に作成されます。</td>
<td>アクションは必要ありません。</td>
</tr>
<tr>
<td>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</td>
<td>通知をクリックし、スキャン上で検出した 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、「不審なプログラムの削除」を参照してください。</td>
</tr>
<tr>
<td>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た</td>
<td>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。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

MEMO 通知を非表示にすると、ハードウェアのスキャンタイルと最適化タイルが無効になります。タイルを有効にするには、ホームページでスキップをクリックします。
サービスプランの通知

お使いのシステムのサービスプランが有効期限に近づいた場合、または期限が切れた場合、該当する通知が表示されます。通知内のリンクを用いて、サービスプランを更新またはアップグレードできます。次の表に、表示される可能性がある通知を示します。

<table>
<thead>
<tr>
<th>保証ステータス</th>
<th>アクション</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>有効期限は 0 〜 60 日</td>
<td>更新をクリックして、オンラインでサービスプランを更新します。</td>
</tr>
<tr>
<td>サービスプランが有効期限切れで更新可能な期間内の場合</td>
<td>更新をクリックして、オンラインでサービスプランを更新します。</td>
</tr>
<tr>
<td>サービスプランが有効期限切れで更新可能な期間外の場合</td>
<td>デルにお問い合わせをクリックし、サービスプランを延長またはアップグレードします。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

 Memo: オンライン更新機能は、米国内のシステムでのみ使用できます。

SupportAssist の通知を無効にする

前提条件
システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて
システムの通知表示から SupportAssist を無効にすることができます。ただし通知を無効にしても、SupportAssist は、スキャン中に検出されたハードウェアの問題および緊急のドライバアップデートの通知を表示します。

手順
1. SupportAssist ウィンドウの右上隅の [設定] アイコンをクリックし、設定をクリックして、通知をクリックします。
2. PCに関するハードウェアおよびソフトウェアの問題、ドライバのアップデート、サポートリクエスト、その他のアラートの通知を受信するチェックボックスをクリアし、保存をクリックしてください。

ホームページが表示されます。

SupportAssist の手動アップグレード

SupportAssist をアップグレードすると、最新の機能を利用し、システムを最適な状態で実行できるようになります。

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。
• SupportAssist にサインインする必要があります。

このタスクについて
新しいバージョンを利用可能な場合、SupportAssist は自動的に新しいバージョンにアップグレードします。手動で確認し、SupportAssist をアップグレードすることもできます。

手順
1. SupportAssist を開きます。
2. SupportAssist ウィンドウの右上隅の [設定] アイコンをクリックし、SupportAssistについてをクリックします。

SupportAssist は、SupportAssist の新しいバージョンが利用可能かどうかを自動的にチェックします。
• アップデートがない場合は、サポートアイコンと SupportAssist の最新バージョンがインストールされているというメッセージが表示されます。
SupportAssist の新しいバージョンが利用可能な場合は、アイコンと、今すぐアップデートリンクが表示されます。

3 今すぐアップデートをクリックします。

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

SupportAssist のアンインストール

前提条件

• SupportAssist ウィンドウは、システムで開く必要はありません。
• Windowsアクションセンターまたはタスクバーに、保留中のSupportAssist通知がないようにしてください。

手順

1 オペレーティングシステムに応じて、次のいずれかを実行します。
  • Microsoft Windows 8.x (x は 0 または 1）または Windows 10 では、開始をクリックし、コントロールパネルの＞プログラムに移動し、プログラムと機能をクリックします。
  • Microsoft Windows7 では、開始をクリックし、コントロールパネル＞プログラムプログラム＞と機能に移動します。

プログラムのアンインストールまたは変更ページが表示されます。

2 Dell SupportAssistを右クリックし、アンインストールをクリックします。

3 アンインストールを確認するプロンプトが表示されたら、はいをクリックします。

SupportAssistがアンインストールされます。
システム ハードウェアのスキャン

ハードウェアスキャンを実行して、システム上のハードウェアの問題を検出することができます。デフォルトで、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自動的にスキャンします。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

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

特定のハードウェアの問題については、問題のタイトルがタイルの上に表示され、通知が ハードウェア スキャン タイルに表示されます。タイルに表示される通知は、問題の重大度に応じて異なります。タイル上に表示される通知のタイプについては、「ハードウェアスキャンタイルの通知」を参照してください。

**トピック:**
- 特定のハードウェア コンポーネントのスキャン
- クイック ハードウェア スキャンの実行
- ストレス テストの実行
- ハードウェアスキャンタイルの通知

特定のハードウェア コンポーネントのスキャン

このタスクについて
必要な場合に応じて、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。

**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。
   ハードウェアのスキャンタイルに、システム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。
   **メモ:** ハードウェアリストの更新 リンクをクリックして、ハードウェアコンポーネントのリストを更新します。
3. ストレージデバイス で ハードドライブ をクリックします。
4. テストのタイプを選択し、テストの実行 をクリックします。

- 問題が検出されなかった場合は、合格 というステータスと、アイコンが表示されます。
- 問題が検出され、サポート サポートリクエストの作成が必要な場合は、失敗 ステータスと アイコンが表示されます。
- 問題が検出され、サポート テストの作成が必要な場合は、問題の詳細 ページが表示されます。サポート サポートリクエストの作成が必要な場合は、「クイック ハードウェア スキャンの実行」を参照してください。

クイック ハードウェア スキャンの実行

このタスクについて
システムでクイックスキャンを実行し、ハード ドライブ、プロセッサー、モービルモジュールというハードウェアコンポーネントの問題を検出できます。
メモ: システムの管理者権限がない場合、スキャン中に検出された問題のサポートリクエストは作成できません。サポートリクエストを作成するには、管理者としてシステムにサインインする必要があります。ユーザーアカウントタイプを確認するには、「Microsoft.com/support」のオペレーティングシステムのマニュアルを参照してください。

手順
1. SupportAssistを開き、アイコンをクリックします。
2. ハードウェアのスキャン タイプで 今すぐ実行 をクリックします。

スキャンが完了したら、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、最適化タイルが無効になり、問題の詳細ページが表示されます。サポートリクエストを作成する手順については、「スキャンによって検出された問題に対するサポートリクエストの作成」を参照してください。
- 問題が検出されたが、サポートリクエストを作成する必要がない場合、問題のタイトルがタイルの上、通知が ハードウェア スキャン タイルに表示され、最適化タイルが無効になります。タイルを有効にするには、スキップをクリックします。

ストレステストの実行

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

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全体をスキャンをクリックします。
3. 開始をクリックします。
   ファイルを保存し、すべてのアプリケーションを閉じよう求めるメッセージが表示されます。
4. ファイルを保存し、すべてのアプリケーションを閉じた後に、OKをクリックしてテストを実行します。
テスト中、実行中のタスクの名前がタイルの上に表示され、スキャンの進行状況ステータスが ハードウェア スキャン タイルに表示されます。

スキャンが完了したら、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、最適化タイルが無効になり、問題の詳細ページが表示されます。サポートリクエストを作成する手順については、「スキャンによって検出された問題に対するサポートリクエストの作成」を参照してください。
- 問題が検出されたが、サポートリクエストを作成する必要がない場合、問題のタイトルがタイルの上、通知が ハードウェア スキャン タイルに表示され、最適化タイルが無効になります。最適化を有効にするには、スキップをクリックします。

ハードウェアスキャンタイルの通知

次の表では、クイックハードウェアスキャンまたはシステムのストレステスト中に検出された問題について、ハードウェアスキャンタイルに表示されるさまざまなステータス通知について説明します。

<table>
<thead>
<tr>
<th>ステータスアイコン</th>
<th>システムアイコン</th>
<th>Status</th>
<th>説明</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>アイコンは表示されません。</td>
<td></td>
<td>正常</td>
<td>ハードウェアの問題は検出されていません。</td>
</tr>
<tr>
<td>ステータスアイコン</td>
<td>システムアイコン</td>
<td>Status</td>
<td>説明</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------</td>
<td>---------------</td>
<td>--------</td>
<td>------</td>
</tr>
<tr>
<td>問題が見つかりませんでした: たった今 メッセージが表示されます。</td>
<td>警告</td>
<td>メモ: 警告タイプの問題が検出された場合、システムの最適化タイルは無効になります。必要に応じて、スキップをクリックし、タイルを有効にすることもできます。</td>
<td>システムのメモリまたはハードドライブ以外の一部のコンポーネントで、ハードウェアの問題が検出されました。</td>
</tr>
<tr>
<td>預防</td>
<td>警告</td>
<td>メモ: 重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作成されるまで、システムの最適化タイルが無効になります。</td>
<td>ハードウェアの問題がシステムメモリまたはハードドライブ内で検出されました。</td>
</tr>
<tr>
<td>重要</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
システムの最適化

SupportAssist は、一連の診断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 の最適化で次のことをシステムで実行することにより、システムの速度、ストレージスペースの利用、システムの安定性を向上できます。

- 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

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 のタイルの通知

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
冗長ファイル、一時フォルダ、その他の不要なものをシステムから削除できます。

手順
1. SupportAssist を開き、アイコンをクリックします。
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: 最適化は途中でキャンセルした場合、実行された変更は元に戻りません。

次のステップで、適切な通知がタイルに表示されます。保存されたハードディスクのスペースの量も、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 のタイル通知」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
電力の設定、レジストリ、メモリの割り当てを調整し、システムの処理速度を最大化できます。

手順
1. SupportAssist を開き、アイコンをクリックします。
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。
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
ネットワークを最適化すると、ネットワークの接続性が確保され、システム設定がアップデートされて、効率的で信頼性の高いネットワークを維持できます。

手順

1. SupportAssist を開き、アイコンをクリックします。
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、実行された変更は元に戻りません。

ネットワークの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 のタイル通知」を参照してください。

ウイルスおよびマルウェアの削除

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
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つことができます。必要に応じて、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、削除することもできます。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。

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 Premium Support Plus サービスプランを持つシステムでのみ使用できます。

メモ：ウイルスおよびマルウェアの削除機能は、特定の地域、たとえば中国では使用できません。

手順

1. SupportAssist を開き、アイコンをクリックします。
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、実行された変更は元に戻りません。

ウイルスおよびマルウェアの削除が完了した後、適切な通知がタイルに表示されます。削除されたウイルスおよびマルウェアの数は、ホーム 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 のタイルの通知」を参照してください。

不審なプログラムを削除する

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。
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 は、システム性能の低下を招いたり、不要な広告を表示したりします。SupportAssist は、手動で開始する、または自動によるウイルスおよびマルウェアスキャン中に、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。システム上で検出された不審なプログラム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
1. SupportAssist を開きます。
2. ウイルスおよびマルウェアの削除 タイルで 表示 をクリックします。
   PUP の詳細ページが表示されます。
   - メモ: デフォルトで、PUP が選択されます。PUP のリストを確認し、システムから削除しない PUP をクリアします。
3. 必要に応じて、クリックして詳細を表示 タブをクリックし、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 の数がホーム 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

### 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
ドライバのアップデートやハードウェアの問題についてシステムをスキャンし、必要な最適化を継続的に識別することができます。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は、履歴 ページに表示されます。

#### 手順
1. 次のいずれかの手順を実行してください。
   - SupportAssist を開き、今すぐ開始 をクリックします。
   - SupportAssist を開くには ▶ アイコンをクリックし、すべて実行 をクリックします。
   最適化中、実行中のタスクの名前がタイル上に表示され、スキャンの進行状況がタイルに表示されます。
   - 注意: 最適化を途中でキャンセルした場合、実行された変更は元に戻りません。

スキャンが完了したら、次のいずれかが発生します。

- 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。保存されているハードドライバのスペースと、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、ドライバおよびダウンロード タイルに表示されます。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。
- ハードウェア問題が検出され、サポートリクエストの作成が必要な場合は、問題の詳細ページが表示されます。サポートリクエストを作成する手順については、「スキャンで検出された問題に対するサポートリクエストの作成」を参照してください。
- 問題が検出されたが、サポートリクエストの作成が必要な場合、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。
   - 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。スキャン をクリックして、問題の通知を非表示にできます。
- 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。
メモ: お使いのシステムで実行されるスキャンと最適化の詳細は、履歴ページに表示できます。
2. スキャンが完了した時点で、問題がまだ存在する場合は、ヘルプが必要をクリックし、手動でサポートリクエストを作成します。

メモ: サポートリクエストの手動作成機能は、アクティブなPremium Support、ProSupport、Premium Support Plus、ProSupport Plusのサービスプランを持つシステムでのみ利用できます。

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

SupportAssist のタイルの通知

SupportAssist タイルに表示される通知は、スキャンまたは最適化を実行した時期により異なります。次の表は、スキャン実行からの日数と時間に応じて、タイルの通知がどのように変化するかを示しています。

表 8. SupportAssist のタイルの通知

<table>
<thead>
<tr>
<th>最後の実行からの時間</th>
<th>通知</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3 時間未満</td>
<td>実行されたスキャンまたは最適化の結果と たった今 が表示されます。たとえば、PC の調整：たった今</td>
</tr>
<tr>
<td>3 時間以上 24 時間未満</td>
<td>実行されたスキャンまたは最適化の結果と 今日 が表示されます。たとえば、PC の調整：今日</td>
</tr>
<tr>
<td>24 時間以上 48 時間未満</td>
<td>実行されたスキャンまたは最適化の結果と 昨日 が表示されます。たとえば、PC の調整：昨日</td>
</tr>
<tr>
<td>48 時間以上</td>
<td>実行されたスキャンまたは最適化の結果と、スキャンまたは最適化が実行された日付が表示されます。たとえば、120MB 保存：2018 年 3 月 16 日</td>
</tr>
<tr>
<td>7 日未満</td>
<td>緑色で表示されます。</td>
</tr>
<tr>
<td>7 日以上 30 日未満</td>
<td>橙色で表示されます。</td>
</tr>
<tr>
<td>30 日以上</td>
<td>赤色で表示されます。</td>
</tr>
</tbody>
</table>
サポートリクエストの作成

SupportAssist は、ハードウェアまたはソフトウェアの問題について、お使いのシステムをプロアクティブかつ定期的に監視するのに役立ちます。お使いのシステムで問題が検知された場合、SupportAssist により、デルテクニカルサポートとともにサポートリクエストを作成できます。システムのサービスプランによっては、SupportAssist が問題のサポートリクエストを自動的に作成することがあります。

① メモ: 自動サポートリクエストの作成機能は、保証が期限切れになっているシステムでは利用できません。

トピック:
- スキャンで検出された問題に対するサポートリクエストの作成
- サポートリクエストを手動で作成する
- サポートリクエストの詳細の表示
- 問題の詳細ページ
- 問題サマリページ
- 発送可能な部品

スキャンで検出された問題に対するサポートリクエストの作成

前提条件
オペレーティングシステムのビルド番号が 16299 以上のシステムでは、システムの管理者権限が必要です。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ビルド番号を確認する手順については、「よくあるお問い合わせ（FAQ）」を参照してください。

このタスクについて
手動で開始したスキャンまたは自動スキャン中に検出された問題のサポートリクエストを作成する必要がある場合は、次のことに注意してください。
- システムを最適化するタイルが無効になります。
- 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）。
- スキャン中に SupportAssist ワインドウが最小化されると、ハードウェアスキャンタイルに通知が表示されます。タイル上に表示される通知のタイプについては、「ハードウェアのスキャンタイルの通知」を参照してください。
- SupportAssist ワインドウが開いている場合、問題の詳細ページが表示されます。

手順
1. SupportAssist を開きます。
2. 今すぐ修正をクリックします。

① メモ: システムの管理者権限がなく、SupportAssist プロファイルが作成されていない場合は、該当するメッセージが表示されます。システムに管理者としてサインインし、プロファイルを作成してから再試行する必要があります。

② メモ: アイコンがタイルに表示されている場合、スキップをクリックし、サポートリクエストを後で作成できます。スキップをクリックした場合、システムの最適化タイルと、トラブルシューティングページのリンクが有効になります。

問題の詳細ページが表示されます。
3. 次へをクリックします。
SupportAssist の契約条件を許諾していない場合は、SupportAssist の契約条件を許諾していないことを示すメッセージが表示されます。SupportAssist の条項と条件を読む リンクをクリックし、条項と条件に同意し、保存 をクリックしてから、もう一度試してください。

SupportAssist がインターネットに接続できない場合、該当するエラーメッセージが表示されます。エラーメッセージの下に表示されているトラブルシューティングのリンクをクリックして問題を解決してから、もう一度試してください。

まだ SupportAssist プロファイルを作成していない場合は、Dell マイアカウント サインイン ページが表示されます。続行するには、SupportAssist プロファイルを作成し、完了 をクリックします。

SupportAssist プロファイルをすでに作成した場合は、連絡先情報と配送先アドレスが表示されます。連絡先情報および配送先アドレスを更新したい場合は、編集 をクリックし、必要に応じて内容を更新してから、完了 をクリックします。

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

4 サマリーページで、完了 をクリックします

○ メモ: 履歴 ページから、サポートリクエストステータスの詳細の表示や追跡ができます。

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

関連するリンク
SupportAssist のプロファイルを作成
問題の詳細ページ
問題サマリーページ

サポートリクエストを手動で作成する

このタスクについて
お使いのシステムのサービスプランに応じて、SupportAssist で検知されていない問題についてサポートリクエストを手動で作成することができます。別のサービスプランに含まれている SupportAssist 機能の詳細については、「SupportAssist 機能とデルサービスプラン」を参照してください。

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 サポートリクエスト開く をクリックします。
   • 過去 24 時間に SupportAssist のスキャンと最適化が実行されていない場合、すべてのスキャンが自動的に開始されます。システム上の問題が検知された場合、スキャンが停止され、問題の詳細ページが表示されます。サポートリクエストを作成する手順については、「スキャンによって検出された問題に対するサポートリクエストの作成」を参照してください。
   • 過去 24 時間に SupportAssist スキャンと最適化が実行された場合、サポートリクエストページが表示されます。
   • オーファイトアウェア通知が、ホーム ページに既に表示されている場合は、問題の詳細ページが表示されます。サポートリクエストを作成する手順については、「スキャンによって検出された問題に対するサポートリクエストの作成」を参照してください。
   • システムの管理者権限がなく、SupportAssist プロファイルが作成されていない場合は、該当するメッセージが表示されます。システムに管理者としてサインインし、プロファイルを作成してから再試行する必要があります。
3 サポートリクエストページが表示されている場合:
   a カテゴリの選択 リストで、適切な問題のカテゴリを選択します。
   b 問題の説明を入力します。
   c 次へ をクリックします。
     • SupportAssist の契約条件を許諾していない場合は、SupportAssist の契約条件を許諾していないことを示すメッセージが表示されます。SupportAssist の条項と条件を読む リンクをクリックし、条項と条件に同意し、保存 をクリックしてから、もう一度試してください。
     • まだ SupportAssist プロファイルを作成していない場合は、Dell マイアカウント サインイン ページが表示されます。続行するには、SupportAssist プロファイルを作成し、完了 をクリックします。
     • SupportAssist プロファイルをすでに作成した場合は、連絡先情報と配送先アドレスが表示されます。連絡先情報および配送先アドレスを更新したい場合は、編集 をクリックし、必要に応じて内容を更新してから、完了 をクリックします。

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

4 サマリーページで、完了 をクリックします

○ メモ: 履歴 ページから、サポートリクエストステータスの詳細の表示や追跡ができます。

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

サポートリクエストの作成 27
サポートリクエストの詳細の表示

このタスクについて
サポートリクエストを作成すると、SupportAssistを開くたびに、そのサポートリクエストの詳細が表示されます。SupportAssistで通知を再び表示しない場合、通知で「通知を停止」をクリックします。Dellがクローズするまで、ホームページから、サポートリクエストの詳細を表示できます。履歴ページでサポートリクエストの詳細を表示できます。

手順
1. SupportAssistを開きます。
2. 詳細表示をクリックします。

問題の詳細ページ

以下の表に、問題の詳細ページに表示される情報を示します。

<table>
<thead>
<tr>
<th>情報</th>
<th>説明</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>サービスタグ</td>
<td>システム固有の識別子。サービスタグは、英数字シークエンスです。</td>
</tr>
<tr>
<td>保証</td>
<td>サービスプランとその有効期限日です。</td>
</tr>
<tr>
<td>問題</td>
<td>サポートリクエストが作成された問題の詳細情報です。</td>
</tr>
<tr>
<td>ソリューション</td>
<td>推奨されるソリューション。</td>
</tr>
<tr>
<td>オンサイトサポートを希望する</td>
<td>デルのサポート担当者がサイトに出向いて、パーツを交換することを希望する場合は、このチェックボックスを選択します。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

問題サマリページ

次の表で、問題サマリページに表示される情報について説明します。

<table>
<thead>
<tr>
<th>情報</th>
<th>説明</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>サービスタグ</td>
<td>システム固有の識別子。サービスタグは、英数字シークエンスです。</td>
</tr>
<tr>
<td>保証</td>
<td>サービスプランとその有効期限日です。</td>
</tr>
<tr>
<td>問題</td>
<td>サポートリクエストが作成された問題の詳細情報です。</td>
</tr>
<tr>
<td>サポートリクエスト番号</td>
<td>問題に対応するサポートリクエスト番号です。</td>
</tr>
</tbody>
</table>
発送可能な部品

SupportAssistがシステム上の問題を検知した場合、お使いのシステムのデルサービスプランに応じて交換部品が自動的に配送されます。

自動的に配送できる部品は次のとおりです。

- ハードドライブ
- メモリモジュール
- 光学ドライブ
- キーボード
- マウス
- バッテリー
- ビデオカード
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デバイス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デバイスが、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、他のデバイスと通信する永続的な指示を提供し、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、システムパフォーマンスの向上、セキュリティリスクのパッチ、互換性の拡大など、さまざまな理由で更新する必要があります。SupportAssist により、システムは最新のドライバとファームウェアで最新の状態にできます。

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監視の一部として、SupportAssist は、24 時間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、通知が自動的に表示されます。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
- ドライバと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、重要性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、重大度によって次の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戻すことができます。特定の期間で、SupportAssist は、復元ポイントを 3 つまで保持することができます。新しい復元ポイントを作成する必要がある場合には、古い復元ポイントが自動的に削除されます。

メモ: お使いの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: Windows オペレーティング システムでは、復元ポイントの作成設定はデフォルトで無効になっています。SupportAssist が復元ポイントを作成できるよう、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、アイコンをクリックします。
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とダウンロード タイルに表示されます。
   • 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。
   ○ 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、「ドライバとダウンロード タイルの通知」を参照してください。
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。アップデートリストを確認し、システムにインストールする必要の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、アイコンと完了 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、ダウンロードをキャンセルできます。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. 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。
6. アップデートで再起動が必要な場合は、今すぐ再起動 をクリックし、システムを直ちに再起動します。
   再起動する前に、ファイルを保存し、すべてのアプリケーションを終了する必要があるというメッセージが表示されます。
7. 再起動 をクリックします。
   システムが再起動され、自動的にインストールを完了します。

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。
   システムが再起動され、自動的にアップデートをアンインストールします。

ドライバとダウンロードタイトルの通知
次の表で、ドライバとダウンロードタイト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 11. ドライバとダウンロードタイルの通知

<table>
<thead>
<tr>
<th>更新アイコン</th>
<th>タイルアイコン</th>
<th>アップデートタイプ</th>
<th>説明</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>アイコンは表示されません。利用できません</td>
<td></td>
<td>オプションまたは利用可能なアップデートなし</td>
<td>アップデートなし、またはオプションのアップデートが利用可能</td>
</tr>
<tr>
<td>!</td>
<td></td>
<td>推奨</td>
<td>推奨されるアップデートのタイプがあります。</td>
</tr>
<tr>
<td>!</td>
<td></td>
<td>緊急</td>
<td>緊急または複数のタイプのアップデートがあります。</td>
</tr>
</tbody>
</table>
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。

トラブルシューティングの手順を実行しても問題が解決しない場合は、サポートリクエストを作成するか、Dellテクニカルサポートに問い合わせ、サポートを受けることができます。サポートリクエストを作成する手順については、「サポートリクエストを作成する」を参照してください。

メモ: スキャンの実行中にハードウェアの問題が検出された場合、またはハードウェアの問題についてサポートリクエストが作成された場合は、トラブルシューティングページで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）。

メモ: 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することができます。

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. すぐに修正をクリックします。
   ホームページが表示され、システム全体のスキャンが始まります。スキャンが完了したら、次のいずれかが発生します。
   - 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ウェブサイトに表示されます。保存されているハードウェアのスペースの容量と、削除されたウイルスまたはマルウェアの数がウェブサイトに表示されます。
   - スキャン中にドライバ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、ドライバおよびダウンロードタブに表示されます。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、「ドライバのアップデートのインストール」を参照してください。
   - ハードウェア問題が検出され、サポートリクエストの作成が必要な場合は、問題の詳細ページが表示されます。サポートリクエストを作成する手順については、「スキャンによって検出された問題に対するサポートリクエストの作成」を参照してください。
   - 問題が検出されなかった場合に、サポートリクエストの作成が必要な場合、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。

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して、問題の通知を非表示にできます。

- 不審なプログラム（PUP）が検出された場合、ウィルスとマルウェアの削除タブに通知が表示されます。PUPを削除する手順については、「不審なプログラムの削除」を参照してください。

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して、問題の通知を非表示にできます。

スキャンが完了した時点で、問題がまだ存在する場合は、ヘルプが必要をクリックし、手動でサポートリクエストを作成します。
メモ: サポートリクエストの手動作成機能は、アクティブなPremium Support、ProSupport、Premium Support Plus、ProSupport Plusのサービスプランを持つシステムでのみ利用できます。

サポートリクエストページが表示されますサポートリクエストを手動で作成する手順については、「サポートリクエストを手動で作成する」を参照してください。
システムアクティビティの履歴ページは、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。

タイムラインの上に表示される「履歴の選択ビュー」メニューで、必要なイベント・タイプを選択することで、特定のイベント・タイプの履歴を表示することもできます。

デフォルトで、履歴ページには、今週行われたイベントおよびアクティビティの詳細が表示されます。必要に応じて、タイムラインで「日」または「月」をクリックし、特定の日付または月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のアップデート数、保存されたハード・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。

ドライバをアップデートした後でシステムに問題が発生した場合、履歴ページで「システムの復元」リンクを使用して、アップデートをアンインストールし、システムを以前の状態に戻すことができます。ドライバ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 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機能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。各種サービスプランのヘルプおよびサポートオプションについては、「SupportAssist の機能とデルサービスプラン」を参照してください。

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

次の表では、サポートを受ける ページに表示されるヘルプおよびサポート機能について説明します。

表 12. サポートを受ける ページ

<table>
<thead>
<tr>
<th>機能</th>
<th>説明</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>配送サービスロケータ</td>
<td>郵便番号、市町村、都道府県に基づいて、最寄りの Dell 公認配送サービスセンターを検索することができます。</td>
</tr>
<tr>
<td>電話</td>
<td>お住まいの地域によっては、表示されたお問い合わせ番号を使用して Dell テクニカルサポートに連絡することができます。</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| 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することができます。
|                             | メモ: 送信できるファイル的最大サイズは 4 MB です。 |
| ログファイルのアップロード  | サポートエージェントによってリクエストされた場合、Dell テクニカルサポートに、システムのアクティビティログファイルのみを送信できます。ログファイルを送信する手順については、「Dell テクニカルサポートにログファイルを送信する」を参照してください。 |
| DellConnect セッションの開始 | 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。 |
| サポートリクエストを開く    | ハードウェアまたはソフトウェアの問題について、サポートリクエストを手動で作成することができます。サポートリクエストを作成する手順については、「サポートリクエストを手動で作成する」を参照してください。 |
| 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することができます。 |
| 保証情報                    | お使いのシステムの保証の詳細を表示できます。 |
| オンラインツールと情報      | お使いのシステムで利用可能なツール、追加情報およびリソースにアクセスできます。 |
| サービス契約                | お住まいの地域の Dell サービスプラン Web サイトにアクセスすることができます。 |
| コミュニティサポートフォーラム | SupportAssist フォーラムで交わされるディスカッションのトピックを表示できます。 |
| ハードウェア修理サービス     | 必要に応じて、ハードウェア修理サービス担当者に連絡できます。 |
トピック:

- 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

## 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できます。送信することができるファイル形式は、次のとおりです。

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

メモ: 送信できるファイルの最大サイズは 4 MB です。
メモ: 1日に3つのファイルのみを送信できます。ファイルが複数ある場合は、.zip形式にファイルを圧縮し、zipファイルを送信することがで
きます。

手順
1. SupportAssistを開き、サポートを受けるタブをクリックします。
2. 右ペインで、ファイルのアップロードをクリックします。
3. ポップアップウィンドウで、参照をクリックし、必要なファイルを選択してからアップロードをクリックします。

ファイルが送信されたら、☑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たら、☑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。
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
お使いのシステムに関する問題を報告するには、チャット、電子メール、あるいは電話で Dell テクニカル サポートに連絡できます。特定の状況では、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、サポート エージェントにシステムへのリモート アクセスを許可します。

メモ: 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 セッションを開始できます。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. 右ペインで セッションの開始 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。
よくあるお問い合わせ（FAQ）

1. システムにインストールされているオペレーティング システムのビルド番号を確認するにはどうすればよいですか？
   次の手順を実行します。
   a. 開始 をクリックし、[ プログラム ] メニューを開きます。
   b. アプリケーションを検索して開き、実行 します。
   c. winver と入力し、OK をクリックします。
   オペレーティング システムのビルド番号が表示されます。例：OS Build 15063.1266

2. SupportAssist がシステムにインストールされているかどうかを確認するにはどうすればよいですか？
   SupportAssist がインストールされているかどうかを確認するには、次を実行します。
   a. 開始 をクリックし、[ プログラム ] メニューを開きます。
   b. コントロールパネル > プログラム > プログラムと機能 の順に移動します。
   c. プログラムのリストで、Dell SupportAssist が存在することを確認します。

3. SupportAssist の通知を無効にするには、どうすればよいですか？
   SupportAssist の通知を無効にする手順については、「SupportAssist の通知を無効にする」を参照してください。

4. ハードウェアスキャンをスケジュール設定することは可能ですか？
   はい。ハードウェアスキャンのスケジュール設定を設定できます。ハードウェアスキャンのスケジュール設定の手順については、「システム スキャンのスケジュール設定」を参照してください。

5. 連絡先と配送先の情報はどこで編集できますか？
   連絡先および配送先情報をアップデートする手順については、「連絡先および配送先情報のアップデート」を参照してください。

6. 障害に関する通知を誤ってキャンセルしてしまいました。障害に関する詳細を表示するために再度通知を取得するには、どこをすればよいですか？
   通知をキャンセルした場合、6 時間が経過すると、またはシステムを再起動すると再び表示されます。

7. サポートトリクエストの作成中に連絡先情報と配送先の詳細を変更することはできますか？
   はい、サポートトリクエストの作成中に連絡先情報と配送先の詳細を変更できます。

8. 発送不可のパーツの場合は配送先の詳細情報を入力する必要があるのはなぜですか？
   解析の後、ハードウェアの障害が問題の根本的原因と認識された場合は、配送先のアドレスを使用して交換部品が出荷されます。
   SupportAssist の登録中に配送先アドレスを入力した場合、配送先のアドレスを自動的に取得してから、問題を送信します。

9. SupportAssist ユーザーインターフェー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ースは 24 言語をサポートしています。サポートされている言語は、アラビア語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、チェコ語、デンマーク語、オランダ語、英語、フィンランド語、フランス語、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、ラテン語、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。

10. システムに SupportAssist をインストールしましたが、SupportAssist を開けません。なぜでしょうか？
SupportAssist では、SupportAssist インターフェースを開くために 5700 ポートが必要となります。別のアプリケーションで 5700 ポートが使用中の場合、お使いのシステムで SupportAssist が開きません。別のアプリケーションで 5700 ポートが使用されていないことを確認し、SupportAssist を再度開いてください。

11. 別のアプリケーションで 5700 ポートが使用されていないかどうかを確認するにはどうすればよいですか？
次の手順を実行します。
a. 開始 をクリックし、[ プログラム ] メニューを開きます。
b. サービス アプリケーションを検索し、開きます。
c. 右ペインで Dell SupportAssist をクリックします。
d. 左ペインで、停止 をクリックします。
e. [ プログラム ] メニューから、コマンド ブロックに アプリケーションを検索し開きます。
f. netstat -a -v | findstr /C:”5700” と入力し、Enter を押します。
   • 別のアプリケーションで 5700 ポートが使用されていない場合、結果は表示されません。
   • 別のアプリケーションで 5700 ポートが使用されている場合、ポート番号と LISTENING ステータスが表示されます。
g. Dell SupportAssist サービスを再開します。

12. SupportAssist を開くのに時間がかかる。どうすればいいですか？
SupportAssist を開くのに長時間かかる場合は、SupportAssist サービスを再開する必要があります。次の手順を実行します。
a. 開始 をクリックし、[ プログラム ] メニューを開きます。
b. サービス アプリケーションを検索し、開きます。
c. 右ペインで Dell SupportAssist をクリックします。
d. 左ペインで、停止 をクリックしてから、再起動 をクリックしてください。

13. システムでハードウェアの問題が発生しています。なぜ SupportAssist で検出されないのでしょうか？
ハードウェアの問題が検出されない場合、システム上で SupportAssist サービスが実行されていることを確認します。次の手順に従って、SupportAssist サービスが実行されているかどうかを確認します。
a. 開始 をクリックし、[ プログラム ] メニューを開きます。
b. サービス アプリケーションを検索し、開きます。
c. システム上の次のサービスで、実行中 ステータスが表示されていることを確認します。
   • Dell Data Vault Collector
   • Dell Data Vault Processor
   • Dell Data Vault Service API
   • Dell SupportAssist
   • Dell Hardware Support

14. スケジュールされた最適化や手動で開始した最適化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。

15. SupportAssist で、タイルで指定した期間よりも最適化の実行に時間がかかるのはなぜですか？
システムの最適化 チャート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となる実際の時間は、推定値とは異なる場合があります。

16. DellConnect セッションの開始をクリックして利用規約に同意しても、サポートエージェントが自分のシステムにリモートでアクセスできません。どうすればいいですか？
サポートエージェントに、現在のセッションを切断して、新しい DellConnect セッションを開始するよう依頼してください。

17. DellConnect セッションを開始するをクリックしたときに、アクティブな DellConnect セッションがないというメッセージが表示されるのはなぜですか？
DellConnect セッションを開始するには、Dell テクニカルサポートエージェントによってセッションが開始される必要があります。このエラーを回避するには、セッションが開始されてから、DellConnect セッションの開始 をクリックしてください。

18 サービス タグまたはシステム モデル番号にポイントを移動すると、不明な保証が表示されます。なぜですか？
不明な保証が表示される理由には、以下があります。

- SupportAssist がインターネットに接続されていない。トラブルシューティング ページに進んで、インターネット接続のトラブルシューティングの手順を実行してください。
- お使いのシステムがプロキシサーバ経由でインターネットに接続している場合は、SupportAssist でプロキシが設定されていることを確認してください。「インターネットの設定」を参照してください。

19 最適化中に SupportAssist が動作を停止しました。どうすればいいですか？
SupportAssist を閉じて再起動し、最適化を再度実行してみてください。問題が解決しない場合は、次のことを実行します
a 開始 をクリックし、[ プログラム ] メニューを開きます。
b サービス アプリケーションを検索し、開きます。
c 右ペインで Dell SupportAssist をクリックします。
d 左ペインで、停止 をクリックしてから、再起動 をクリックしてください。

20 Windows ストアから、PC 向け Dell SupportAssist をダウンロードできますか？
はい。PC 向け Dell SupportAssist は、Windows ストアからダウンロードできます。ただし、デルは Dell.com/supportassist から SupportAssist をダウンロードおよびインストールすることを推奨しています。

21 ドライバのアップデート通知を受信していません。どうすればいいですか？
お使いのサービス プランの期限が切れている場合は、SupportAssist はお使いのシステムで利用可能なドライバのアップデートの通知を表示しません。ドライバ アップデートの通知を受信するには、サービス プランを更新する必要があります。「サービス プランの通知」を参照してください。

22 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。なぜですか？
不適切な構成 は、ハードウェア スキャン タイムに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 タイム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 セットが表示されます。したがって、ハードウェア スキャン タイム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。