



LogMeIn Rescue

の重要な 10 の操作

# LogMeIn Rescue の重要な 10 の操作

LogMeIn Rescue を初めてお使いですか? もしそうなら、このガイドはきっとお役に立ちます。

**ヒント:** 手順に関する詳しいリファレンスについては[help.LogMeIn.com](http://help.LogMeIn.com)をご覧ください。

## 操作の前にご確認ください。

これは最初の操作ではなく、まだ準備段階です。

- 試用版にサインアップはお済みですか。
- ご自分のアカウントにログインしていますか。
- サポートされているブラウザで実行中の技術者コンソールがありますか。
- お手元にもう一台コンピュータがあるか、仮想セッション (VMware など) があればベストです。ユーザー側と技術者側の操作を同時に実行できるからです。ユーザー側から操作する必要があるときには、ユーザーという言葉に下線が引いてあります。

## LogMeIn Rescue の重要な操作 10 項目

- 1 セッションを開始する
- 2 ユーザーのコンピュータのトラブルシューティングを行う
- 3 Rescue を使ってユーザーをレスキューする
- 4 コンピュータ間でファイルを移動する
- 5 コンピュータを再起動する
- 6 スマートフォンを制御する
- 7 ユーザー不在時にコンピュータに接続する

- 8 セッションを記録する
- 9 LAN に接続する
- 10 Rescue Lens を試してみる

# 1 セッションを開始する

## 操作の内容

ユーザーと暗証番号を入力し、セッションを開始します（ここではユーザーの立場で操作します）。

## 所要時間

5 分以内

## 操作手順

### まずはクリックします

[新しいセッション] をクリックします。



### 次に [暗証番号] タブをクリックします

Rescue はユーザーへの接続方法を複数ご用意しています。その中で、暗証番号による方法が最もよく使われます。 [接続方法] で、 [暗証番号] タブをクリックしてください。

新しいセッションの開始

セッションの種類

標準  Rescue Lens

Name (オプション)

Custom Field 1 (オプション)

Custom Field 2 (オプション)

接続方法

暗証番号  メール  リンク  SMS

6桁の固有のコードを作成し、ユーザーに <http://www.logmein123.com> で入力してもらいます。

暗証番号の作成

デスクトップPC、またはノートブックの接続：  
<http://www.logmein123.com>  
モバイルデバイスの接続：  
<http://oty.com/> または <http://rescuemobile.com/>

閉じる

## 暗証番号を作成する

[暗証番号の作成] ボタンをクリックします。

## ユーザーが暗証番号を入力する

以下の暗証番号入力サイトへ移動するようユーザーに指示します。暗証番号入力サイト：**LogMeIn123.com**

ユーザーは暗証番号を入力し、[ダウンロードを開始する] をクリックします。



ユーザーに対して、Rescue アプレットをダウンロードするかどうかを確認するダイアログ ボックスが表示されます。

### ユーザーが Rescue アプレットをダウンロードし実行する

[実行] をクリック (2 回クリックする場合もある) して、アプレットをダウンロードおよび実行するようにユーザーに指示してください。ダウンロードの完了には約 15 ~ 30 秒かかります。

正確な手順は、ユーザーのオペレーティング システムとブラウザに応じて異なる場合があります。特別なサポートが必要なユーザーのために、[詳細な接続ガイド](#)を用意しています。

### セッションを選択する

セッションを選択するには、セッションをダブルクリックします (またはセッションを選択してから [セッションの開始] をクリックします)。



ユーザーの状態が [アクティブ] に変われば準備完了です。

### 詳細情報

ステップバイステップのさらに詳しい説明をお求めの場合、[『技術者コンソール ユーザー ガイド』](#)にセッションの開始方法について説明しているセクションがありますのでご参照ください。また、ガイドではそれぞれの接続方法のメリットとデメリットについてもお読みいただけます。

## 2 ユーザーのコンピュータのトラブルシューティングを行う

トラブルシューティング、といっても現実の世界のはなしではなく、ユーザーのコンピュータの問題を調査し解決します。

### 操作の内容

ユーザーのコンピュータから**システム情報**を取得します。リモート制御を起動する前に、ユーザーのコンピュータの情報を得ることができます。

### 所要時間

5 分以内

## 操作手順

### セッションを開始する

セッションの開始方法は覚えていますか？「[セッションを開始する](#)」（このガイドのセクション 1）を参照してください。

### [システム情報] タブに移動する

セッションがアクティブになったら、技術者コンソールの **[システム情報]** タブをクリックします。[プロセス]、[サービス]、[アプリケーション] などのタブが表示されます。お好きなタブ上から **[情報の要求]** をクリックします。



情報を取得する要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されることがあります。その場合は、要求を受け入れるようにユーザーに依頼します。その情報は画面に表示されます。

## いろいろ試してみましょう！

データは読み取り専用です。データを使用して、ユーザーのコンピュータの問題を明らかにします。

## 詳細情報

『[技術者コンソール ユーザー ガイド](#)』にシステム情報について説明しているセクションがありますのでご参照ください。

## 3 Rescue を使ってユーザーをレスキューする

何といても、「LogMeIn Rescue」ですから。

### 操作の内容

セッションを開始し、リモートコンピュータを制御します。

### 所要時間

5 分以内

## 操作手順

### セッションを開始する

セッションの開始方法は覚えていますか? お忘れの場合は「[セッションを開始する](#)」(このガイドのセクション 1)を参照してください。

### リモート制御を起動する

セッションがアクティブになったら、**[リモート制御セッションの起動]**をクリックします。



コンピュータを制御する要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されることがあります。その場合は、要求を受け入れるようにユーザーに依頼します。

### ご注意ください

技術者コンソールを実行中のコンピュータで上記の操作を行うと、不具合が生じることがあります。

他のコンピュータを操作するか、シミュレーター (VMware など) を使用することをお勧めします。

**いろいろ試してみましょう！**



## 詳細情報

詳細については、『[技術者コンソール ユーザー ガイド](#)』にリモート制御について説明しているセクションがありますのでご参照ください。

## 4 コンピュータ間でファイルを移動する

### 操作の内容

ファイル管理セッションを開始し、ファイルをユーザーのコンピュータにコピーします。

### 所要時間

5 分以内

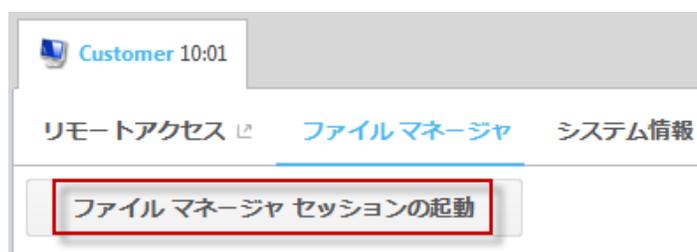
## 操作手順

### セッションを開始する

セッションの開始方法は覚えていますか? 「[セッションを開始する](#)」(このガイドのセクション 1) を参照してください。

### ファイル管理を開始する

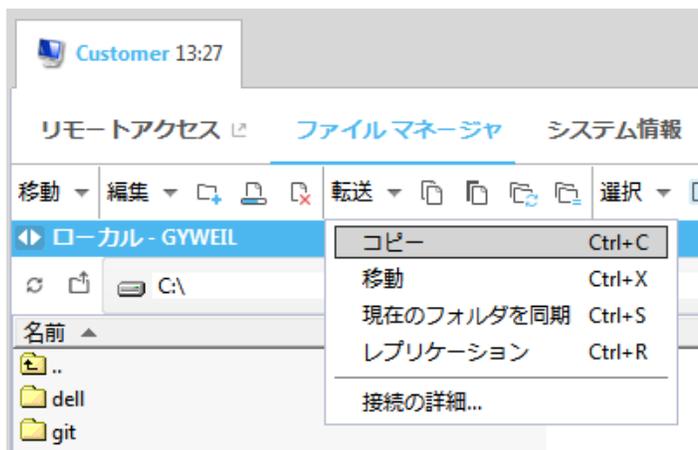
技術者コンソールの [**ファイル管理**] タブで、[**ファイル管理セッションの起動**] をクリックします。



ファイルを管理する要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されます。その場合は、要求を受け入れるようにユーザーに依頼します。

### ファイルをコピーする

左側にあるファイルを選択し、もう一方のコンピュータにドラッグアンドドロップします。これで完了です。ファイルを選択し、**[転送] > [コピー]** (または Ctrl+C) を使ってユーザーのコンピュータにコピーすることもできます。



## いろいろ試してみましょう！

ファイル管理ツールバーを使って、ユーザーのファイルとフォルダを操作します。ほかのすべての作業領域タブも使用可能です。



ファイル管理セッションを終了するには、ファイル管理ツールバーの赤い **X** をクリックします。

ファイル管理ウィンドウは終了しますが、セッションはアクティブなままです。

## 詳細情報

『[技術者コンソール ユーザー ガイド](#)』には、使用可能な各機能の詳細やショートカットの一覧を含むファイル管理について説明しているセクションがありますのでご参照ください。

## 5 コンピュータを再起動する

あなたのコンピュータではなく、ユーザーのコンピュータを再起動します。

### 操作の内容

ユーザーのコンピュータを再起動します。

### 所要時間

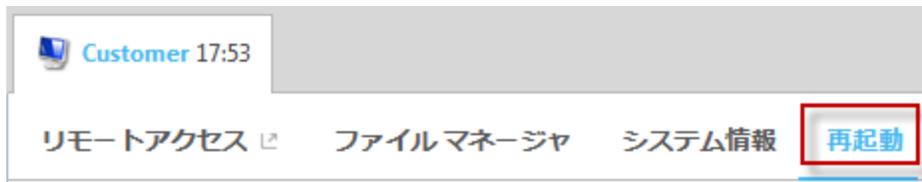
5 分以内

## 操作手順

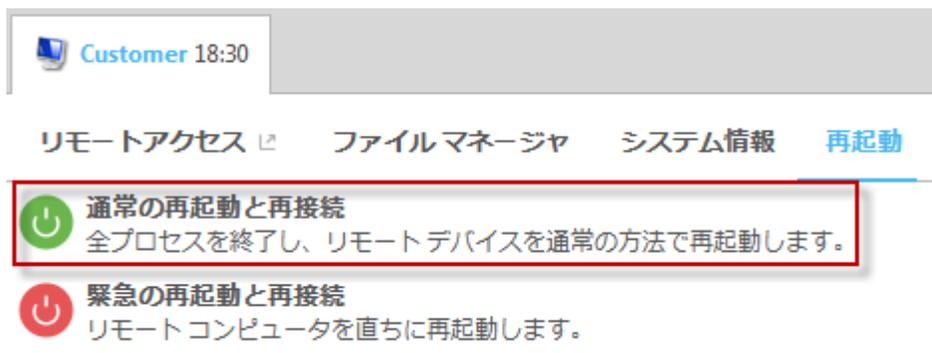
### セッションを開始する

セッションの開始方法は覚えていますか? 「セッションを開始する」(このガイドのセクション 1) を参照してください。

### [再起動] タブに移動する



### [通常の再起動と再接続] をクリックする



### もう一つの再起動方法も試してみてください

動作の違いを確認してください。



## 6 スマートフォンを制御する

### 操作の内容

ご利用のスマートフォンを制御します。

### 必要なもの

サポートされているスマートフォンが必要です。 [サポートされているデバイスの一覧](#)をご覧ください。

### 所要時間

5 分以内

## 操作手順

### SMS を使ってセッションを開始する

[新しいセッション] をクリックします。



新しいセッション

[SMS] タブをクリックします。



SMS をユーザーに送信します。

## SMS を開き、アプレットを実行する

ここではユーザー側から操作します。

スマートフォンで SMS を開き、Rescue アプレットを起動します。

## 技術者コンソールでセッションをアクティブにする

アプレットが実行されたら、技術者コンソールに戻り、セッションをアクティブにします。

## いろいろ試してみましょう！

リモート制御を起動し、ファイルを管理し、システム情報を取得できます。

## 詳細情報

『[技術者コンソール ユーザー ガイド](#)』の「モバイル デバイスの制御」のセクションをご参照ください。

# 7 ユーザー不在時にコンピュータに接続する

## 操作の内容

無人アクセスを設定します。

## 所要時間

5 分少々かかります。

## 他に知っておくべきこと

無人アクセスを使うと、ユーザーの不在時にリモート コンピュータに接続できます。1 回の Rescue セッションで問題が解決できないときは、ユーザーが不在の場合でも、後ほど再度接続して作業を継続できます。

## 操作手順

### セッションを開始する

セッションの開始方法は覚えていますか? 「セッションを開始する」(このガイドのセクション 1) を参照してください。

### [無人アクセス] タブをクリックする



リモート コンピュータへの認証方法を Rescue に伝えます。

以下のオプションから選べます。

- 無人セッションを開始するたびに、有効な管理者資格情報を要求する。
- 設定時にユーザーが入力した資格情報を使用する。

## 無人アクセスの期間を設定する

この例の設定では、2016 年 1 月 27 日までリモート コンピュータにアクセスできます。

無人アクセスを許可:

期間 1 日

期限 27 1月 2016 - 03 : 21 PM

無期限

時間の範囲 12 : 00 AM - 12 : 00 AM

## [無人アクセスを要求する] をクリックする

[無人アクセスを要求する] をクリックして要求をユーザーに送信します。

名前: Customer

説明:

**無人アクセスを要求する**

## ユーザーが要求を承認する

無人アクセス [22]

John Doe が、このコンピュータへの無人アクセスを要求しています。先に進むと、技術者はセッションの開始ごとに管理者の資格情報を入力してこのコンピュータにアクセスできるようになります。

無人アクセスを無効にする場合は、システムトレイのアイコンを右クリックします。

要求された無人アクセス期間:

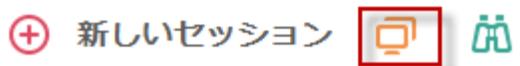
**2016年1月28日 13:36 まで**

OK 取り消し

しばらく後で...

## 無人セッションを開始する

技術者は指定した時間内 (権限が無期限の場合は任意の時刻) に [コンピ  
ュータ] アイコン をクリックして、アクセス可能な無人コンピュータの一  
覧からコンピュータを選択します。



技術者が無人セッションを開始できるように、ユーザーのコンピュータの  
電源をオンにして、スリープ モードを解除しておく必要があります。

## 認証を行う

ユーザーの資格情報を使用して自動的にログインするか、管理者の資格情  
報を使用して無人コンピュータへの認証を行います。

## サポートを行う

無人セッションは、他の Rescue セッションと同様に開始されます。

- すべてのタブが利用可能です (技術者グループの権限に準拠)。
- リモート制御は利用可能ですが、アクティブになっていません。

セッションが終了すると、コンピュータがセッション前の状態に戻ります  
(つまり、ロックされていた場合は再度ロックされます)。

## 詳細情報

『[技術者コンソール ユーザー ガイド](#)』と『[管理者ガイド](#)』には、無人ア  
クセスについてさらに詳細な情報がありますのでご参照ください。

## 8 セッションを記録する

### 操作の内容

リモート制御セッションを記録します。

### 所要時間

約 5 分かかります。

## 操作手順

### セッションを開始する

セッションの開始方法は覚えていますか? 「[セッションを開始する](#)」(このガイドのセクション 1) を参照してください。

### リモート制御を起動する

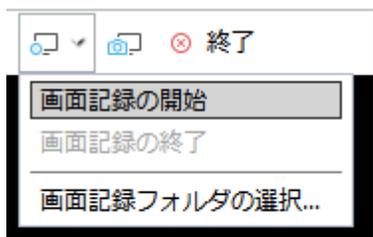
接続したら、**[リモート制御セッションの起動]** をクリックします。



コンピュータを制御する要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されることがあります。その場合は、要求を受け入れるようにユーザーに依頼します。

### 記録を開始する

[リモート制御] ツールバーの **[画面記録]** ボタンをクリックし、次に **[画面記録の開始]** をクリックします。



記録中はボタン上に赤い点が表示されます。



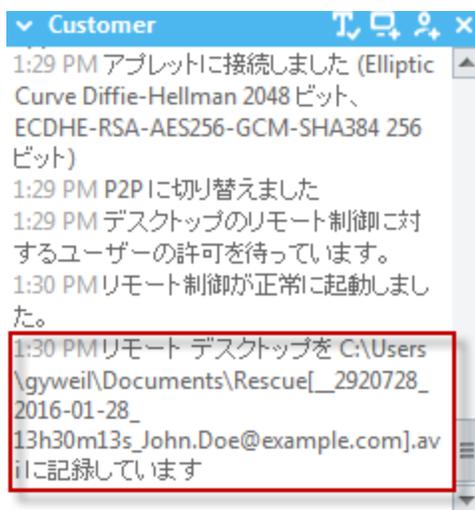
### 記録を中止する

ボタンを再度クリックし、**[画面記録の終了]** を選択します。

### 記録したものを見る

技術者コンソールまたは管理センターで画面記録の場所を特定しない場合、**C:\%Windows** をクリックしてください。

**ヒント**：記録の場所はセッション ログに記されています。



**注意**：記録されたセッションは、AVI ファイルまたは RCREC 形式で保存できます。RCREC は LogMeIn 独自の形式であり、AVI 形式に変換するには [Rescue AVI Converter](#) を使う必要があります。AVI オプションの選択によって、ほぼ同じファイルサイズで異なるカラーや滑らかさを得られます。様々なオプションを試して、最適な設定を見つけてください。LogMeIn Encoder (RASC) は、総合的に最高の品質が得られるように設

計されていますが、この形式のファイルを再生するには [LogMeIn コーデック](#) が必要です。

### もっと詳しく知りたいですか？

この機能が気に入ったら、**管理センター**の **[設定]** タブにある詳細設定をいろいろ試してみてください。『管理センター ユーザー ガイド』の「画面記録を設定するには」をご確認ください。

## 9 LAN に接続する

### 操作の内容

エンドユーザーの操作を必要とせずに、LAN 経由でサポートと保守を行うことができます。

**LAN 接続**機能で、ローカル エリア ネットワーク上の任意のコンピュータに接続できます。

### 所要時間

約 5 分かかります。

### 知っておくべきこと

担当者の技術者グループは、管理センターで **LAN 接続**の権限を持つ必要があります。

## 操作手順

### [コンピュータ] アイコンをクリックする

セッション ツールバーで、[コンピュータ] アイコンをクリックします。



### [LAN 接続] タブをクリックする

[LAN 接続] タブをクリックして、ローカル ネットワーク上でアクセス可能なコンピュータの一覧を表示します。

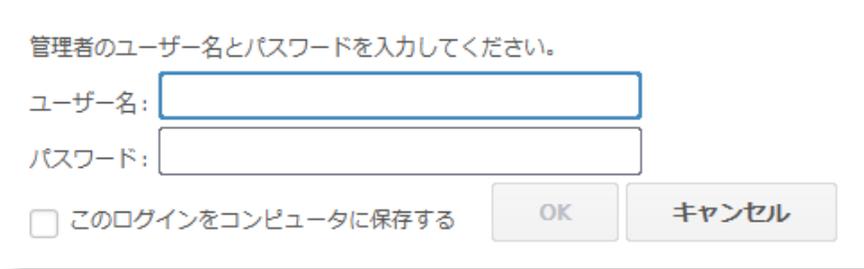
**ヒント:** コンピュータは、名前または IP アドレスでフィルタできます。検索と接続はいつでもできます。コンピュータのリスト全体が読み込まれるまで待つ必要はありません。

### コンピュータを選択する

アクセス対象のコンピュータをダブルクリックします。

## 認証を行う

管理者権限がない場合には、アクセスするコンピュータのログイン資格情報の入力を求められます。



管理者のユーザー名とパスワードを入力してください。

ユーザー名:

パスワード:

このログインをコンピュータに保存する

OK キャンセル

[OK] をクリックしてコンピュータに接続します。セッションは、[待機中] として技術者コンソールに表示されます。リモートコンピュータでアプレットが起動します。

## セッションを開始する

[セッションの開始] をクリックするか、セッションをダブルクリックします。

## これで完了です

あとは通常どおりに Rescue セッションを進めてください。ユーザーがコンピュータへのアクセスを許可する必要はなく、ユーザー操作なしでコンピュータを管理できます。

# 10 Rescue Lens を試してみる

Rescue のライブ動画対応のサポート ソリューションをお試してください。

## 操作の内容

Lens のセッションとモバイル デバイスからのライブ カメラ映像を開始します。

## 必要なもの

Android 4.1 以降または iOS 7 以降のデバイスが必要です。

担当者の技術者グループには、管理センターで Lens を使用する権限が必要です。

## 所要時間

5 分以内

## 操作手順

### Lens セッションを開始する

[新しいセッション] をクリックします。

セッションの種類として [Rescue Lens] を選択します。



[SMS] タブをクリックします。

SMS をユーザーに送信します。

### SMS を開いて、アプリを実行します。

スマートフォンで SMS を開き、Lens アプリをインストールまたは起動します。



アプリで、SMS から暗証番号を入力します。

### 技術者コンソールでセッションをアクティブにする

アプレットが実行されたら、技術者コンソールに戻り、セッションをアクティブにします。

### いろいろ試してみましょう！

スマート ホワイトボード技術 (描画の背後にあったオブジェクトに注釈が追従する) を使い、カメラのスクリーンを停止したり、チャットしたり、画面記録したりできます。

## 詳細情報

『[Rescue Lens ユーザー ガイド](#)』を参照ください。