

このサイトはAvast Business製品専用です。AVG Business製品に関する記事については、[AVG Business ヘルプを参照してください](#)。適切な場所においても探している情報が見つからない場合は、[Avast Businessサポートに連絡してさらにサポートを受けてください](#)。

現在の場所: [ビジネス ハブ](#)>[リモート コントロール](#)>[リモート コントロール](#)

リモコン

この記事は以下に適用されます:

- [アバストビジネスハブ](#)

リモート コントロールを使用すると、ビジネス ハブを通じてネットワークにアクセスし、管理できます。このサービスを使用すると、リモートで設定を構成したり、エンド デバイスの問題を監視および診断したりして、オンラインのどこからでもネットワークのユーザーにサポートを提供できます。

ハブでは 2 種類のリモート コントロールが提供されます。

- **プレミアムリモートコントロール (PRC)** — 有料サービスは、単一または無制限の同時セッション (サブスクリプション購入時の選択によります) で、任意の長さでご利用いただけます。
- **ベーシックリモートコントロール (BRC)** — 毎月5回の15分間のセッションの無料サービス

リモート コントロールは、Windows デバイスと macOS デバイスの両方で使用でき、マルチテナント/パートナー レベルまたはサイト/顧客レベルの両方でアクティブ化できます。

要件

ビジネス エージェントはサービスをインストールします。そのため、通常のビジネス エージェントの要件に加えて、リモート コントロール固有の要件も必要になります。

macOS デバイスの場合、画面録画とリモート コントロールの権限も必要です。

- システム
- ハードウェア
- ファイアウォール

主な特徴

Business Hubのリモート コントロールの主な機能は次のとおりです。

- **キーボードのマッチング:**ホストのキーボード レイアウトと一致し、その逆も同様です。
- **再起動と再開:**ビューアとデバイスの接続を再起動し、接続を再開します。
- **セッションを一時停止:**デバイスへの現在アクティブな接続を一時停止し、後で再開します。
- **複数のモニター:**デバイスに搭載されている複数のモニターを切り替えることができます。
- **セッション ノート:**セッション中およびセッション後にメモを入力できます。
- **情報:** CPU、IP、メモリ、データ ドライブなど、接続されたデバイスに関する重要な情報を提供します。
- **領域の選択:**デバイスのデスクトップの特定の部分のみを表示します。
- **セッション記録:**フォローアップやトレーニングの目的でセッションをキャプチャします。
- **自分の画面を共有:**ユーザーが管理者の画面を見ることができるよう自分の画面を共有します。
- **ホワイトボード:**接続されたデバイスの画面に描画して、図形やテキストを追加できます。
- **画面を空白にする:**接続されたデバイスの画面を空白にして、エンドユーザーには何も表示されないようにします。
- **スクリーン キャプチャ:**接続されたデバイスの画面の画像スナップショットを撮ることができます。
- **リモート コンピュータへのコピー/貼り付け:**あるデバイスからコピーして別のデバイスに貼り付けることができます。
- **ファイル:**デバイス間でのファイルの転送、およびファイル転送の一時停止/再開を可能にします。
- **チャット:**セッション中にユーザーとの通信を可能にします。
- **品質:**視聴者の品質解像度を変更できます。

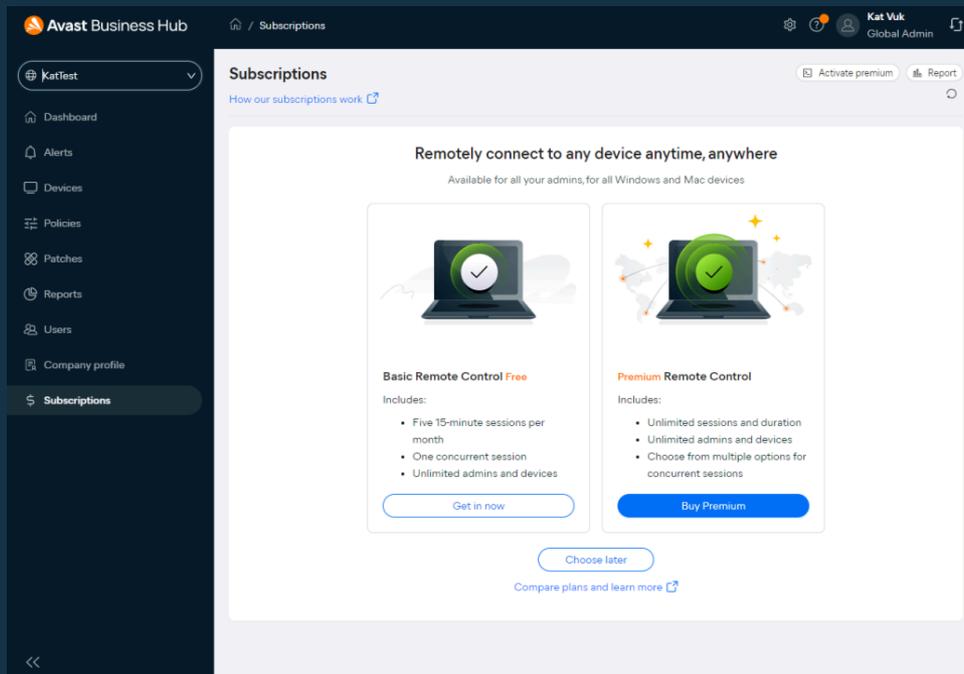
- **ツール:** CTRL+ALT+DELなどのクイックコマンドを提供します

リモートコントロールの有効化

プレミアム リモート コントロールをアクティブ化するには、ハブからサブスクリプションを購入する必要がありますが、ベーシック リモート コントロールをアクティブ化するにはサブスクリプションは必要ありません。PRC と BRC は、マルチテナント/パートナー レベルまたはサイト/顧客レベルのいずれかで利用できます。

サブスクリプションがマルチテナント レベルのみの場合、サイト管理者は PRC サブスクリプションをサイト レベルで使用できません。

ハブの**マルチテナント/パートナー レベル**の[サブスクリプション] ページから、[今すぐ入手]を選択して基本リモート コントロールをアクティブ化するか、[プレミアムを購入]を選択してプレミアム リモート コントロールを購入します。



The screenshot displays the 'Subscriptions' page in the Avast Business Hub. The page title is 'Subscriptions' and it includes a navigation menu on the left with options like Dashboard, Alerts, Devices, Policies, Patches, Reports, Users, and Company profile. The main content area is titled 'Remotely connect to any device anytime, anywhere' and is available for all admins on Windows and Mac devices. It features two subscription cards: 'Basic Remote Control Free' and 'Premium Remote Control'. The Basic plan includes five 15-minute sessions per month, one concurrent session, and unlimited admins and devices. The Premium plan includes unlimited sessions and duration, unlimited admins and devices, and the ability to choose from multiple options for concurrent sessions. Buttons for 'Get in now', 'Buy Premium', and 'Choose later' are visible.

同様に、コンソールの**サイト/顧客レベル**(またはシングルテナントバージョン)で、Basicの場合は[基本を無料でアクティブ化]を選択し、Premium Remote Control の場合は[プレミアムを購入]を選択します。

The screenshot shows the Avast Business Hub interface. The left sidebar contains navigation options: Dashboard, Alerts, Devices, Policies, Patches, Reports, Users, Site profile, and Subscriptions. The main content area is titled 'KatTestSite / Subscriptions'. At the top, there is a VPN section showing 'Prepaid' status and '0 devices active out of 5 subscribed'. Below this is the 'SECURITY SOLUTIONS' section, which includes 'Avast Business Solutions' with three levels of protection: Essential Business Security, Premium Business Security, and Ultimate Business Security. The 'ADD-ONS' section is at the bottom, featuring 'Patch Management' and 'Remote Control'. The 'Remote Control' add-on is highlighted with an orange border and shows a 'Buy premium' button, indicating that the basic version is already active.

すでに **Basic Remote Control** が有効になっている場合は、**Buy Premium**ではなく**Upgrade**が表示されます。

選択したサービスに応じて、次のいずれかを実行します。

- 基本的なリモートコントロールの場合は、ダイアログポップアップの情報を確認し、**[今すぐアクティブ化]**をクリックしてアクティブ化を確認します。

The dialog box is titled 'Activate Basic Remote Control?' and contains the following information:

- Good to know before you activate:
 - 5 sessions per month for free
 - Sessions are limited to 15 minutes each
 - Available for all admins to use
 - Can be installed & used on an unlimited amount of devices

At the bottom, there are two buttons: 'Cancel' and 'Activate now'.

- プレミアム リモートコントロールの場合は、同時セッションを1つまたは無制限に選択し、サブスクリプションの期間(1年、2年、または3年)を選択してから、**[今すぐ購入]**をクリックしてチェックアウトに進み、注文を完了します。

- アカウント マネージャーまたはビジネス セールス チームからプレミアム サブスクリプションを購入することもできます。その場合、コンソールに入力するためのウォレット キーが提供されます。

Choose a Premium plan ×

How many devices do you need to connect to at the same time?

1 Concurrent device session

Unlimited Concurrent device sessions

For how long do you want the subscription?

1 year ▼

Cancel Buy now

有効にすると、リモートコントロール サービスがサブスクリプション ページで利用できるようになります。

プレミアムの場合、サブスクリプションの種類が表示されます (同時セッション数は 1 つまたは無制限)。

 **Premium Remote Control** Get more sessions ⋮

Prepaid 1 session at a time with no time limit. Ends on Jun 5, 2023

Basicの場合、セッション数 (使用済み/合計) が表示されます。

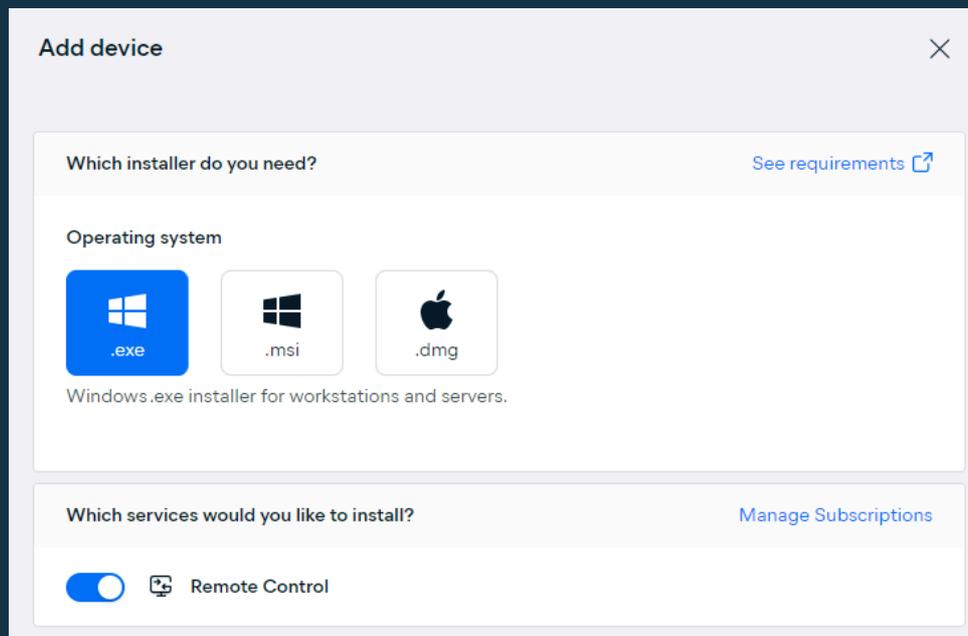
 **Basic Remote Control** Upgrade ⋮

Prepaid 0 used out of 5 fifteen-minute sessions available

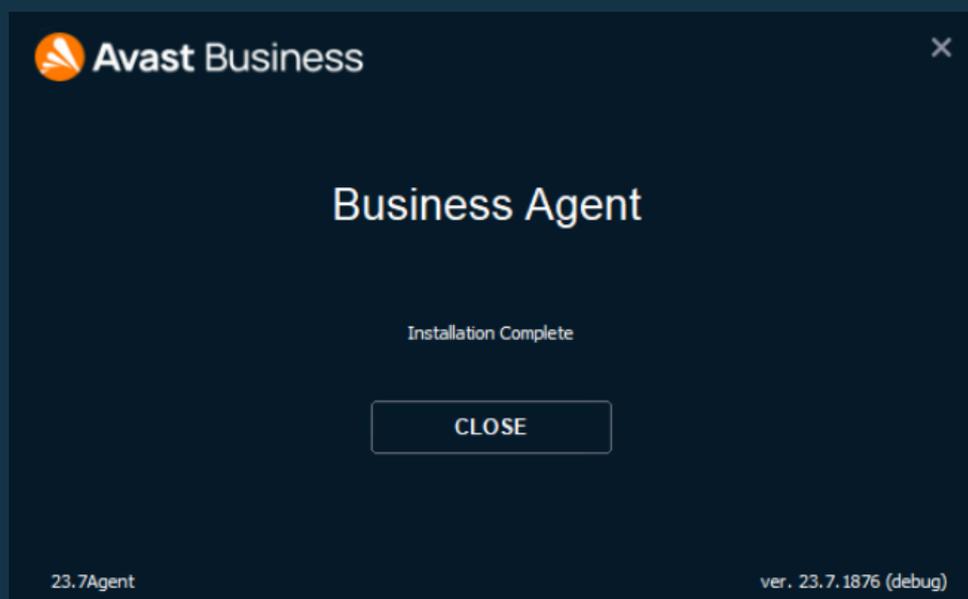
カウントリンクをクリックすると、[リモートコントロールレポート](#)が表示されます。

リモートコントロールのインストール/アンインストール

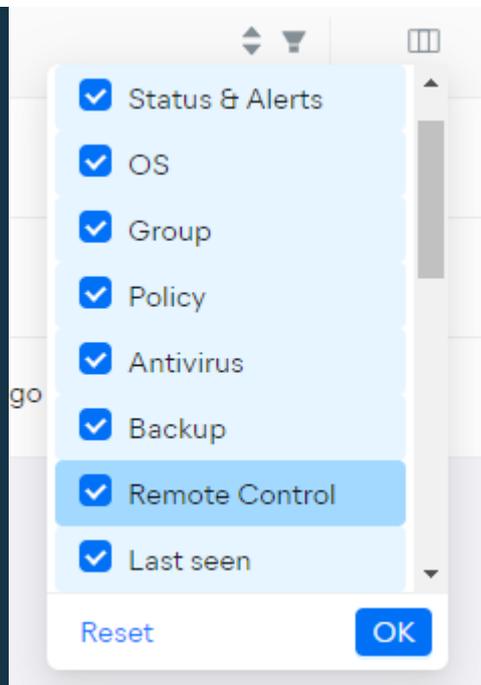
アクティブ化されたリモートコントロールサービスは、ビジネスエージェントの展開の一部として新規インストールで使用できるようになります。



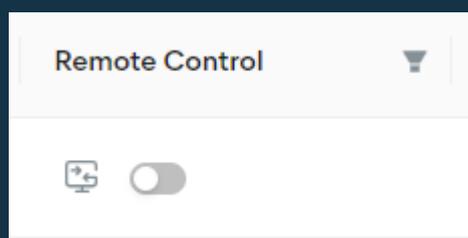
パッケージをダウンロードし、通常どおりインストーラーを実行します。エージェントは単独でインストールされ、その後リモートコントロールがインストールされます。



ビジネスハブ内では、**リモートコントロール**列を選択すると、デバイスページにリモートコントロールサービスが表示されます。

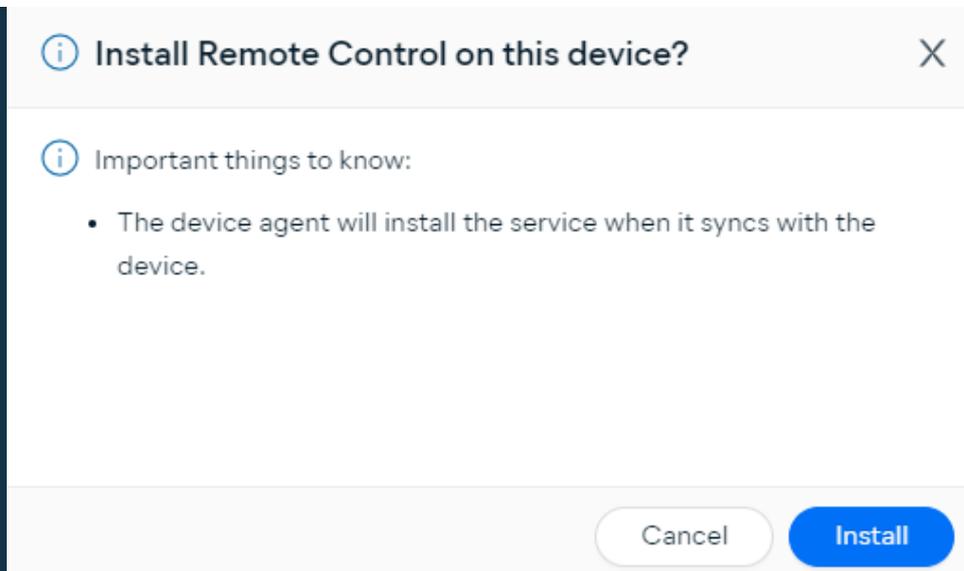


追加されると、列にリモートコントロールアイコンとトグルが表示されます。

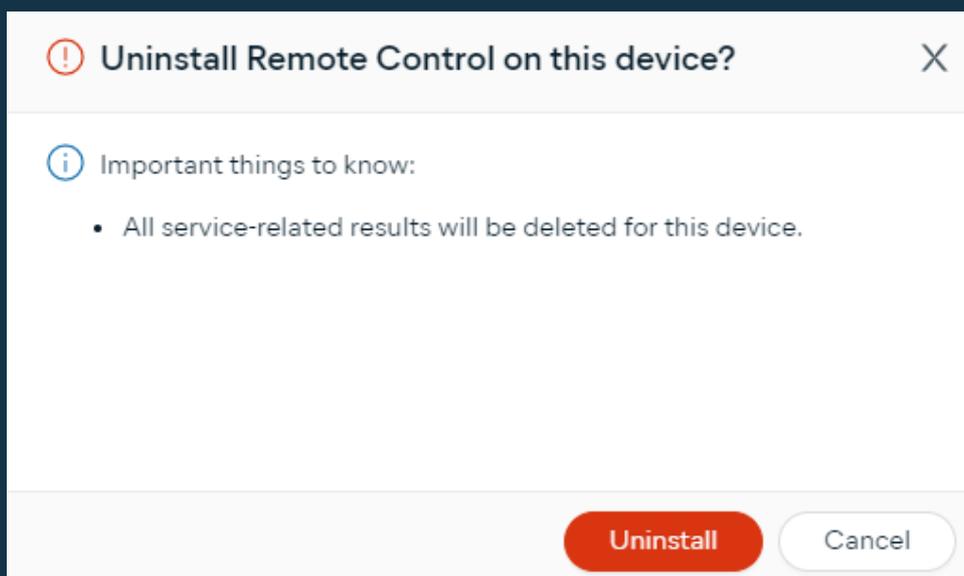


既存のデバイスでも、このトグルを使用してインストール後にリモートコントロールを追加できます。トグルをクリックして青色に切り替え、ポップアップダイアログで**[インストール]**をクリックしてアクションを確認します。

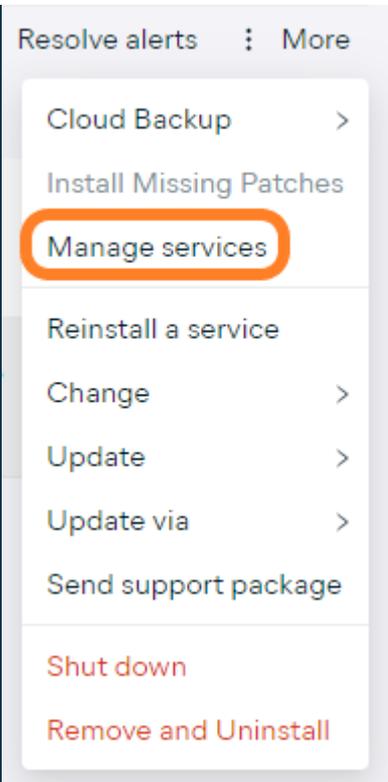
エージェントがデバイスと同期すると、サービスがインストールされます。



リモートコントロールをアンインストールするには、トグルをクリックして灰色にし、ポップアップダイアログで[アンインストール]をクリックして操作を確認します。



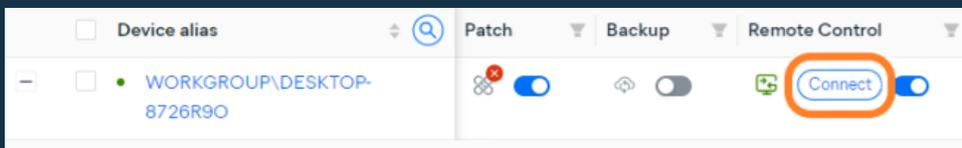
また、「サービスの管理」オプションを使用して、リモートコントロールサービスを一括でオフ/オンに変更することもできます。



のためにもっと方法に関する情報デバイスのサービスを管理する、見る[サービスの管理](#)。

ビューアアプリケーションのインストール

デバイスに接続するには、管理者/閲覧者が*ISL Light*ビューア アプリケーションをインストールする必要があります。これは、リモートコントロールがインストールされているデバイスで[接続]を選択するとダウンロードできます。



開いたダイアログから、下部にあるリンクを介してインストーラーをダウンロードします。

Connect remotely to WORKGROUP\DESKTOP-8726R90?

- 1** Download/Run a Viewer application
When running viewer for the first time, click "Download Installer" and install the application.
When viewer is already installed, click "Run the Viewer" to connect.
- 2** Open the Viewer application
It takes around 10s to connect to endpoint device.
Device needs to be online.
- 3** Wait for permission to connect
User on endpoint device will see your message and will have to agree for you to connect remotely.

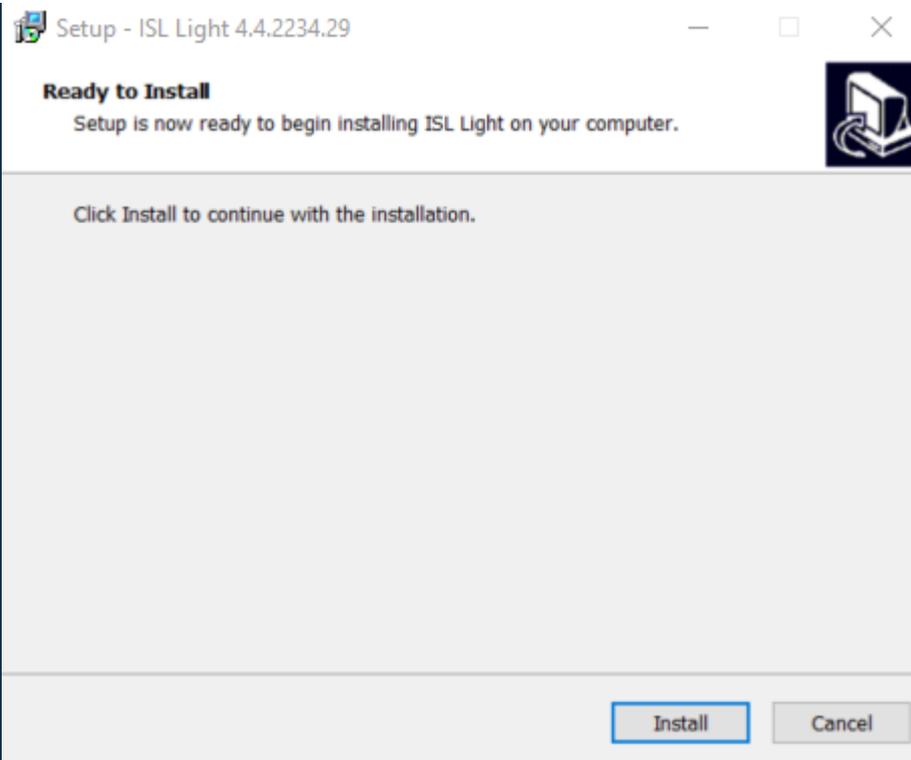
Hi, my name is George Paling from George Avast Test. I'm trying to connect to your computer to assist you. Please accept my invitation.

Message timeout 60 seconds

Connected
Download full installer when running for the first time.

[Download Installer](#)

次に、ダウンロードしたインストーラー ファイルを実行し、インストールプロセスを完了します。



完了すると、ビューアー用にインストールされたアプリケーションに ISL Light アプリケーションが表示されます。

 CrowdStrike Windows Sensor	CrowdStrike, Inc.	4/3/2023	103 MB	6.49.16303.0
 Google Chrome	Google LLC	4/3/2023	92.1 MB	111.0.5563.147
 ISL Light 4.4.2234.29	ISL Online	4/5/2023	39.4 MB	4.4.2234.29
 LogMeIn Rescue Technician Console	LogMeIn, Inc.	4/3/2023	46.2 MB	7.12.3379

デバイスへの接続

デバイスにリモート接続するには:

1. デバイスページへ移動
2. 接続するデバイスを展開します。デバイスは**オンライン**で、**BRC/PRC がインストールされている**必要があります(インストール手順については上記を参照してください)
3. リモートコントロールアイコンの横にある接続を選択します
4. 開いたダイアログで、プロセスを確認し、(ワークステーションの場合) カスタムメッセージと自動接続 (Windows) または自動拒否 (macOS) のタイムアウトを選択できます。
5. 「**ビューアを実行**」をクリックしてセッションを起動し、ビューアアプリを開きます。

Connect remotely to WORKGROUP\DESKTOP-8726R9O? ✕

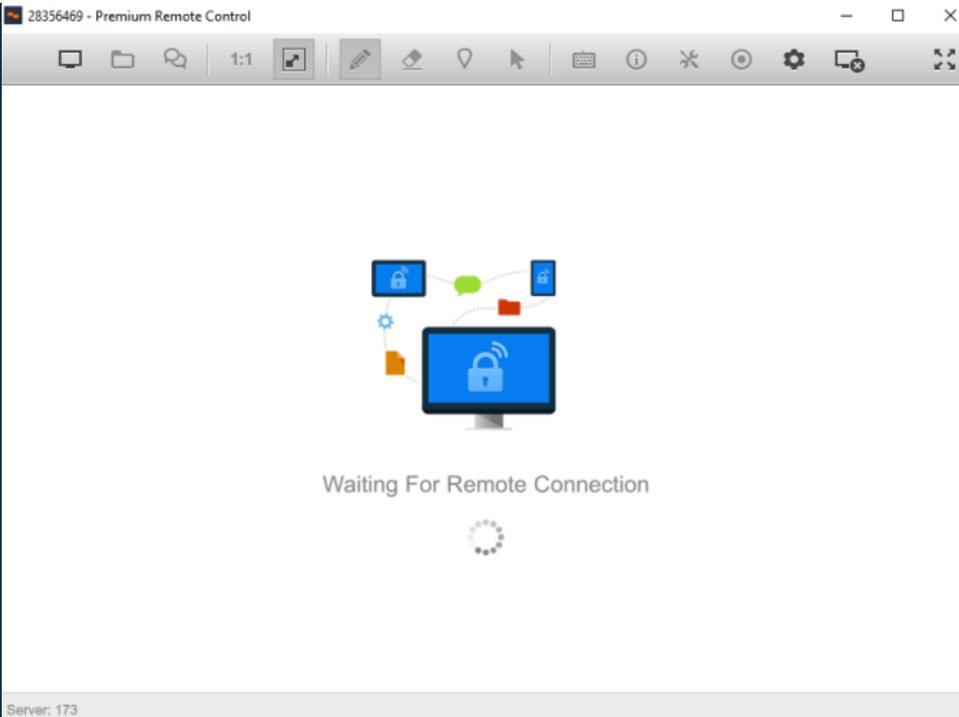
- 1** Download/Run a Viewer application
When running viewer for the first time, click "Download Installer" and install the application.
When viewer is already installed, click "Run the Viewer" to connect.
- 2** Open the Viewer application
It takes around 10s to connect to endpoint device.
Device needs to be online.
- 3** Wait for permission to connect
User on endpoint device will see your message and will have to agree for you to connect remotely.

Hi, my name is George Paling from George Avast Test. I'm trying to connect to your computer to assist you. Please accept my invitation.

Message timeout ▼
- 4** Connected
You will be able to adjust viewing settings.

[Download Installer](#)

ユーザーがセッションを承認/拒否するか、要求がタイムアウトするのを待機している間、ビューアー アプリケーションは [リモート接続を待機中] ウィンドウを表示します。

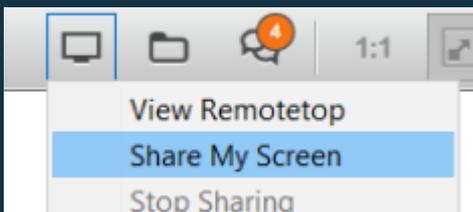


セッションが始まると、ユーザーのデスクトップが表示され、デバイスをリモートで制御できるようになります。

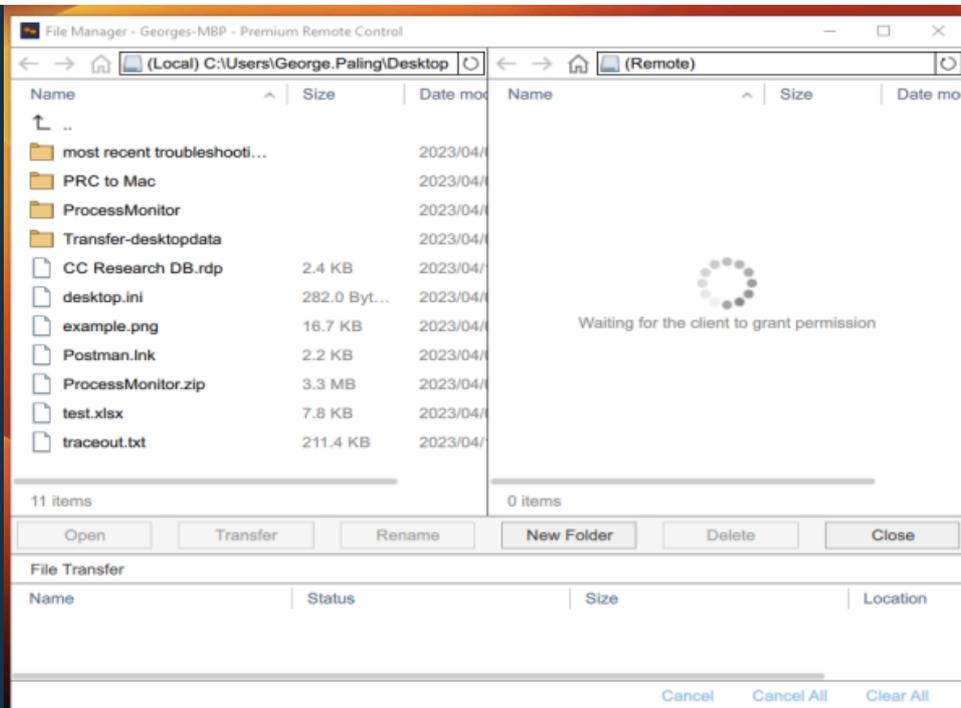
ビューアツール

リモートセッション中、管理者/閲覧者は上部のバーからさまざまなツールを使用できます。

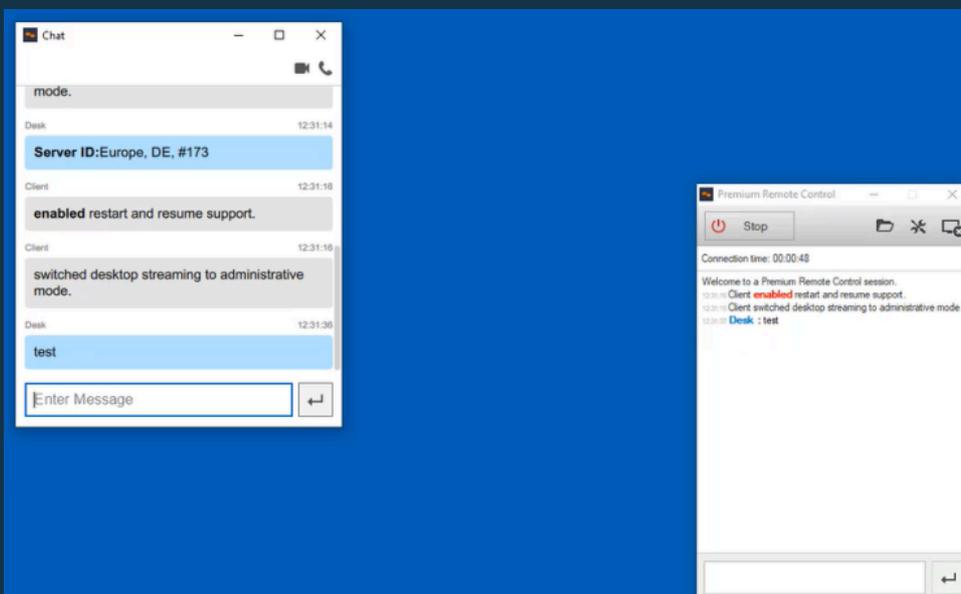
- **画面を共有:** 視聴者が自分の画面をエンドユーザーと共有できるようにします



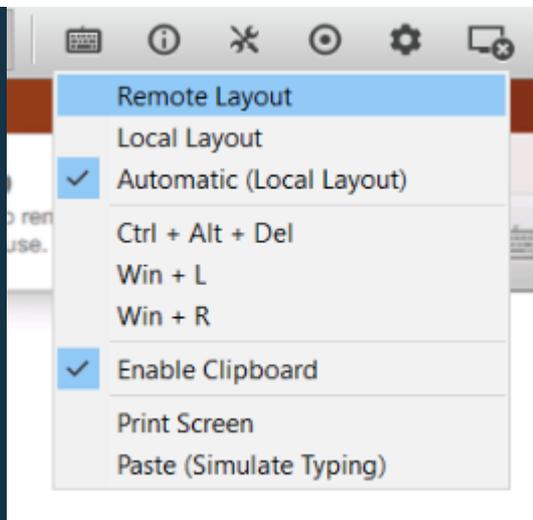
- **ファイル マネージャー:** 閲覧者がシステム上のファイルを管理できるようにします。ユーザーがこれを許可する必要があります (または閲覧者が自分で許可することもできます)



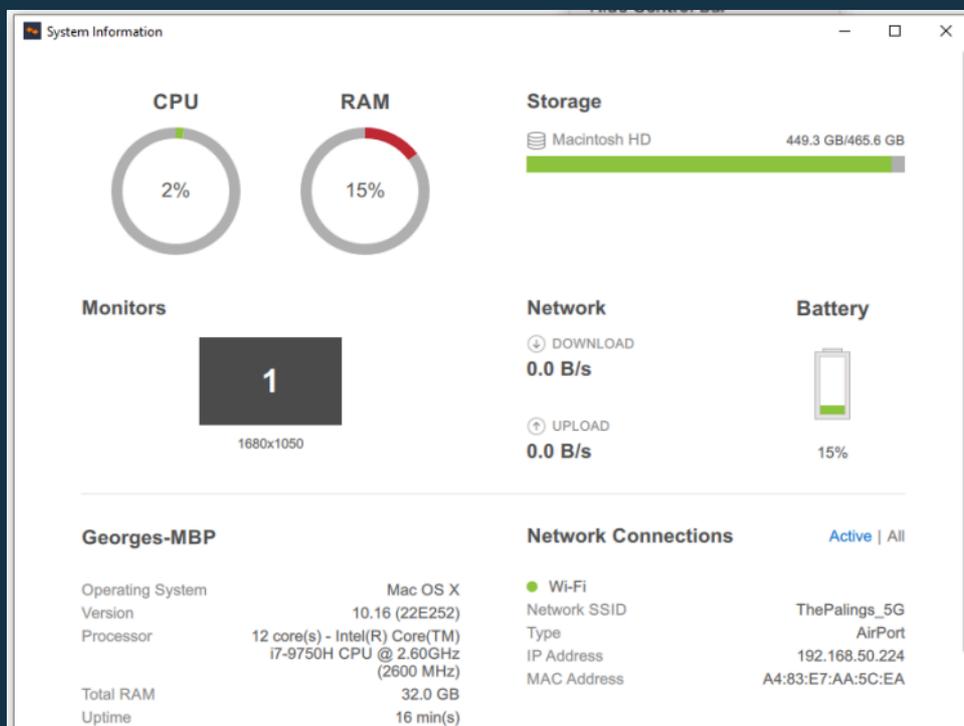
- **チャット:**エンドユーザーと通信するためのチャットウィンドウを開きます (ユーザー側はデスクトップの右下隅に表示されます)



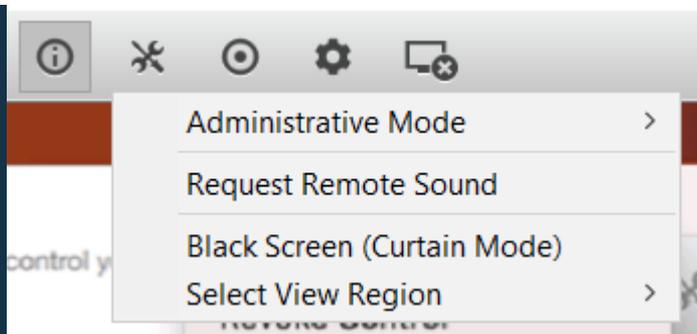
- **マーカー:**共有中に画面をマークできます
- **ポインター:**ユーザーのために画面上に矢印を表示します
- **キーボード:**リモート/ローカルレイアウト(または自動)を使用して、クリップボード、プリントスクリーン、貼り付けを有効にして、さまざまなキーボードコマンドをエンドデバイスに送信できます。



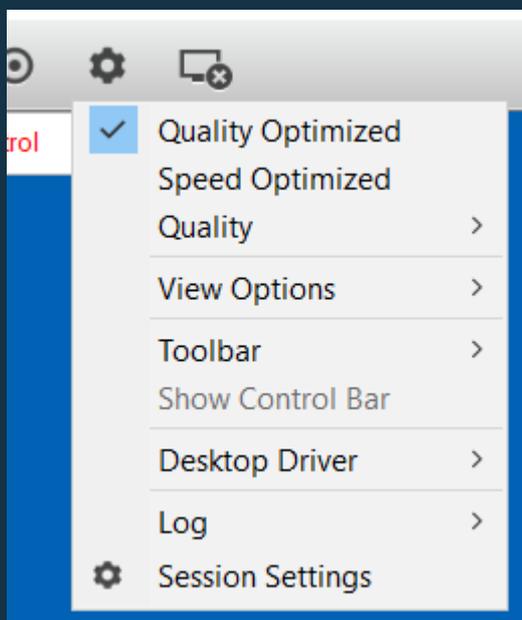
- システム情報:エンドデバイスに関する情報を表示します



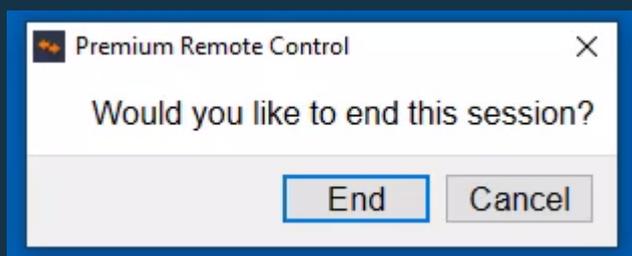
- **管理モード:**再起動、セーフモードでの再起動、およびそれらのアクションの強制を許可します
- **リモートサウンドの要求:**ビューアデバイスのエンドポイントからのサウンドを許可します
- **ブラックスクリーン (カーテンモード) :**セッション中にエンドユーザーの画面を消します
- **表示領域の選択:**ユーザーのデスクトップを表示領域として設定するか、閲覧者が選択した領域を設定します。



- **セッション記録:**視聴者のデバイスにセッションを記録し、視聴者が記録をディスクに保存できるようにします。
- **設定メニュー:**品質と速度、表示、ツールバー、ログの表示、リモート接続の高度なセッション設定など、複数のオプションを提供します (そのほとんどはデフォルトであり、アクセスする必要はありません)



- **セッション終了:**視聴者の確認によりリモート接続を終了します

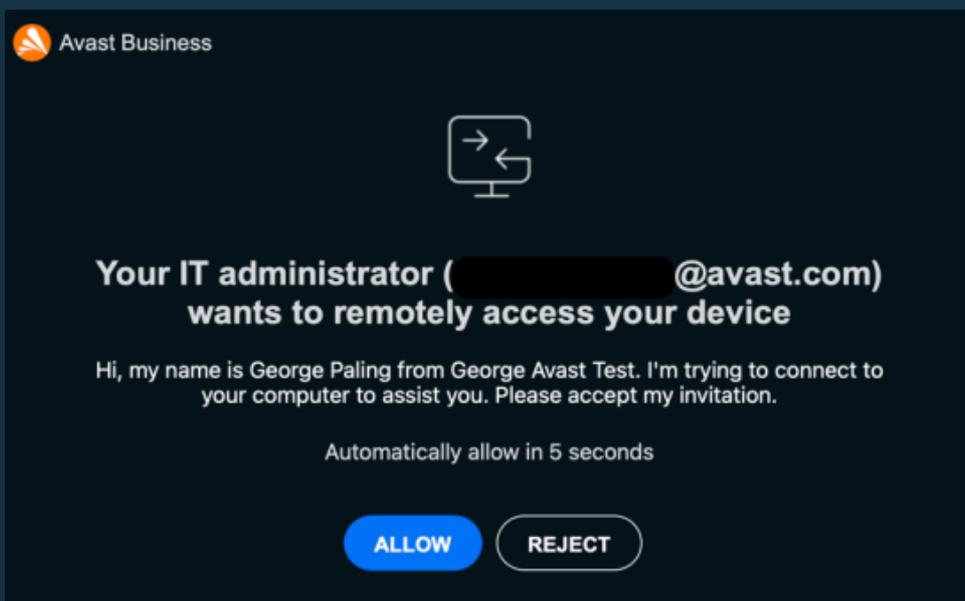


リモートセッション中のエンドデバイス

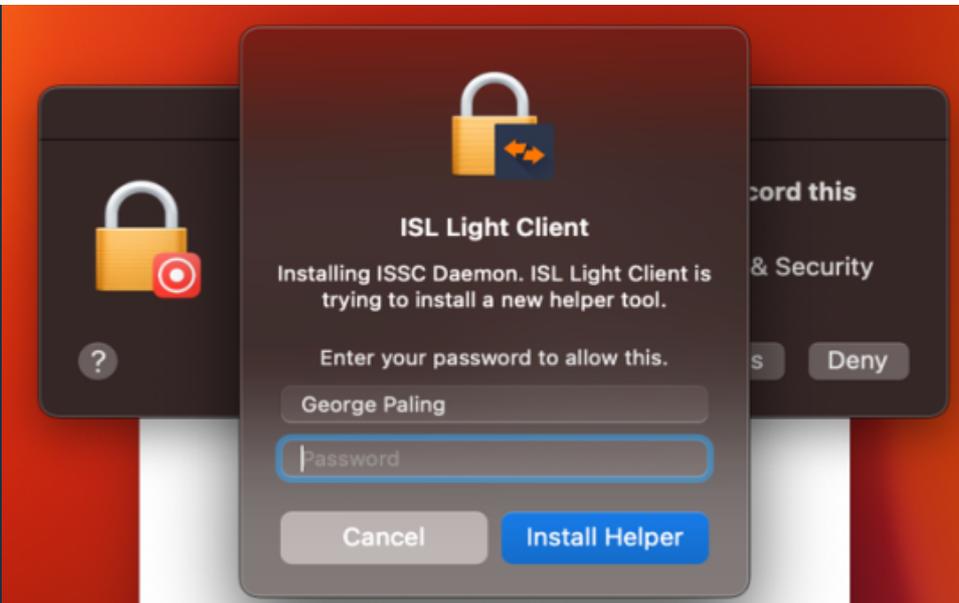
Remote Control for Business Hubにはクライアント側の機能はありません。Business Agent が Remote Control の通信と実装を処理します。

接続プロンプト

Windowsデバイスへの接続が試行されると、エンドユーザーには、既定のテキストとタイムアウト、または接続の開始時に管理者が定義した内容を含む同意ダイアログが表示されます (このセクションの上部にある手順を参照)。



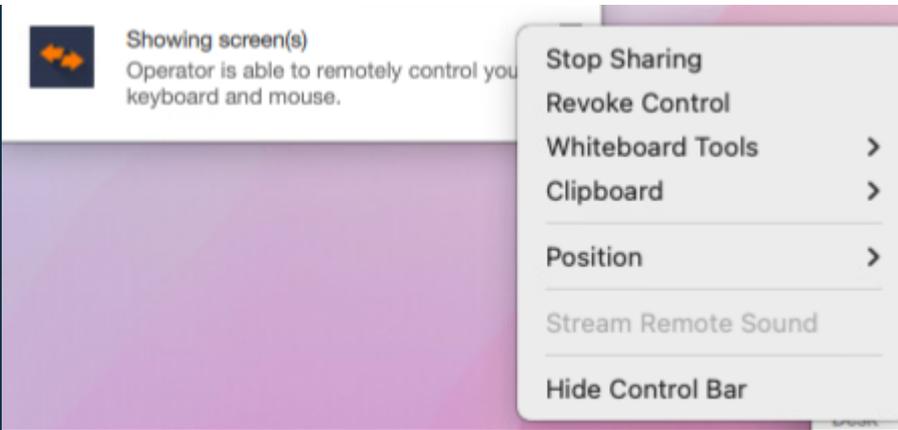
macOSデバイスへの接続を試行する場合、エンドユーザーはISL Light Client のインストールを許可し、画面録画とリモートコントロールの権限を付与する必要があります(この時点では、ビューアーには空白の画面が表示されます)。これらの手順が完了すると、ビューアーはデバイスを表示および制御できるようになります。



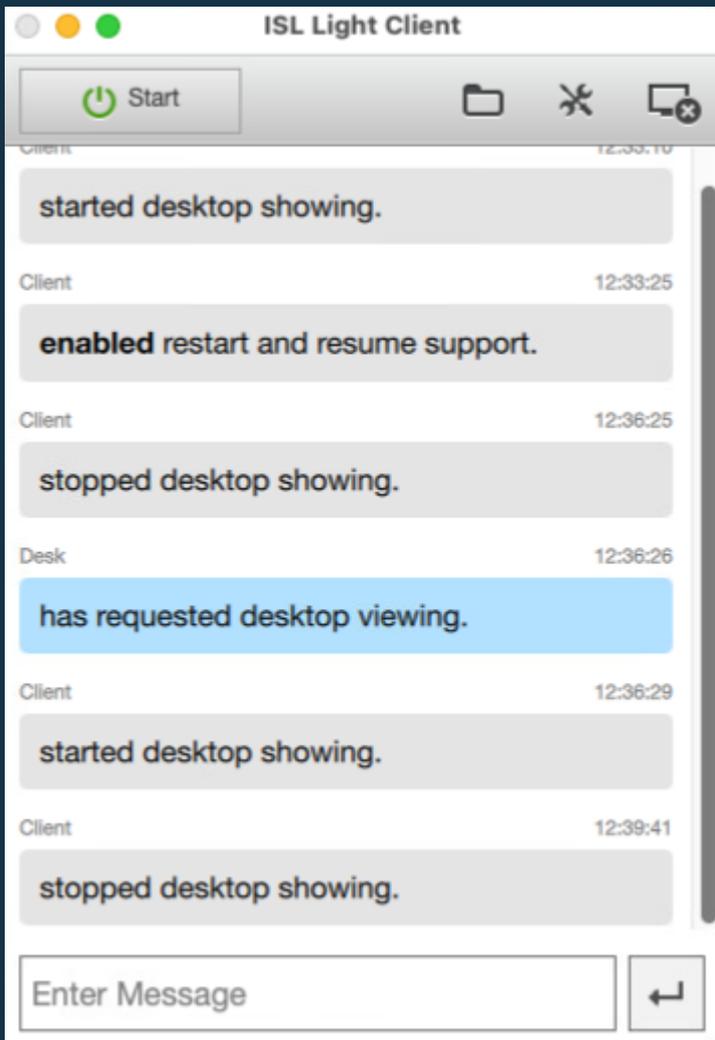
接続ウィジェットのオプション

接続ウィジェットは、デフォルトで画面の上部に表示されます。メニューを選択すると、ユーザーにはいくつかの機能が提供されます。

- **共有を停止:** リモート ビュー/コントロールを停止します。ビューアは、 [リモート ビュー] を選択して再開できます(ローカル ユーザーは再度接続を許可する必要があります)
- **コントロールを取り消す:** 閲覧者がコントロールできなくなりますが、閲覧は可能です。このステータスはウィジェットに表示されます (その後、ユーザーは再度コントロールを許可できます)
- **ホワイトボードツール:** 画面上に自由に線を描く (フリーハンド) か、小さな矢印をドロップする (ポインター) ことができます。どちらも Esc キーを押すと終了できます。
- **クリップボード:** ビューアがクリップボードにコピーすることを有効/無効にします
- **位置:** ウィジェットの位置を変更できます
- **コントロールバーを非表示:** ウィジェットを非表示にします

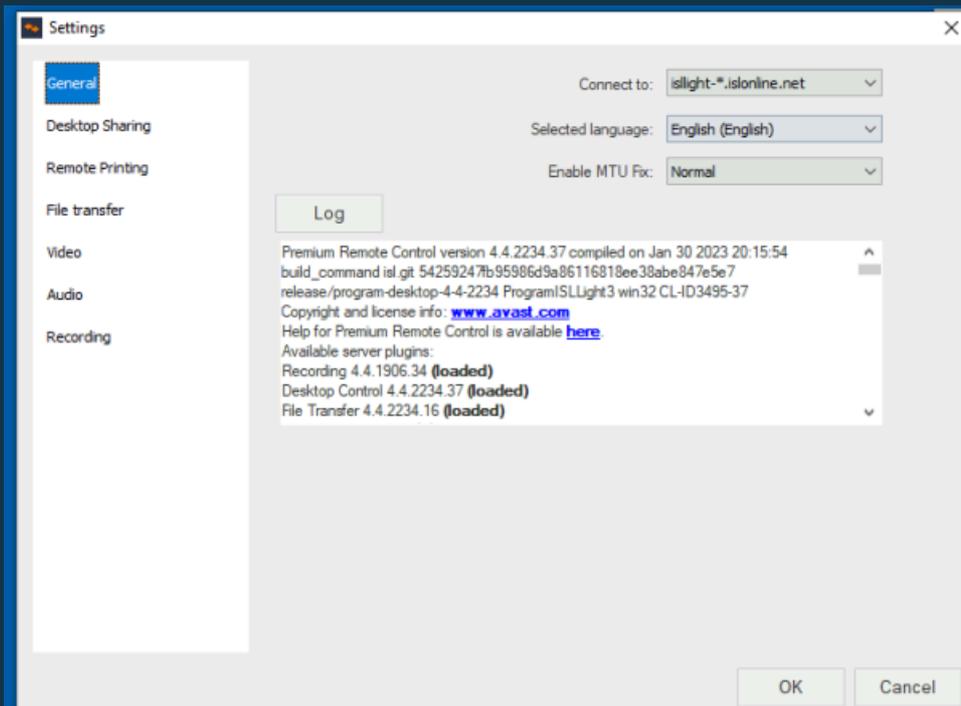


ISL Light Client から、ユーザーは視聴者が行ったさまざまな変更を確認したり、視聴者にメッセージを送信したりすることもできます。停止/開始を使用すると、視聴者がデバイスを表示/制御できるかどうかを制御できます。また、セッション終了アイコンを使用してセッションを終了することもできます。



ユーザーは、ファイル転送と設定も確認できます (この部分が必要になる可能性は低いですが、ビューアはこれらの設定を制御する必要があります)。品質に関連する設定は他にもありますが、これら

は ISL のデフォルトであり、変更する必要はありません。一部の機能も利用できません (リモート印刷など)。



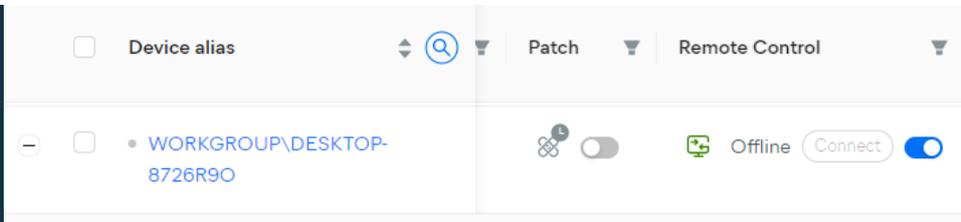
エンドデバイスのステータスが接続に与える影響

リモート接続プロセスに影響を与えるエンド デバイスの状態はいくつかあります。

OS	状態	結果
Windows サーバー	ユーザーがログインしました	ユーザー同意メッセージ 60 秒、自動承認
	ユーザーセッションがロックされました	ユーザー同意メッセージ 60 秒、自動承認
	ログインしている	即時接続

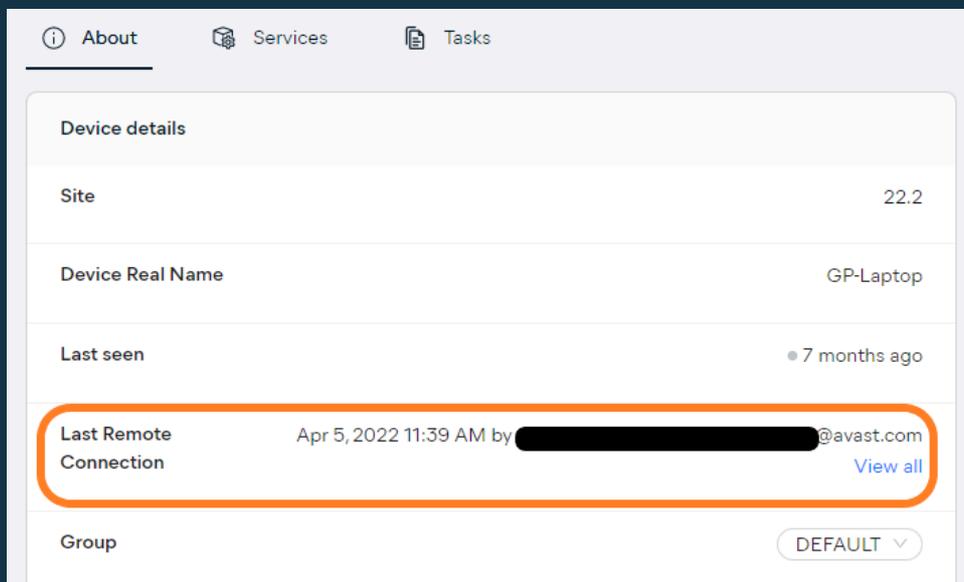
OS	状態	結果
	ユーザーがいません	
Windowsワークステーション	ユーザーがログインしました	ユーザー同意メッセージ、自動承認
	ユーザーセッションがロックされました	ユーザー同意メッセージ、自動承認
	ログインしているユーザーがいません	即時接続
マックOS	ユーザーがログインしました	ユーザー同意メッセージ、自動拒否
	ユーザーセッションがロックされました	ユーザー同意メッセージ、自動拒否
	ログインしているユーザーがいません	ユーザー同意メッセージ、自動拒否

デバイスが休止状態、スリープモード、または電源がオフになっている場合は、コンソールに**オフライン**として表示され、接続できません。

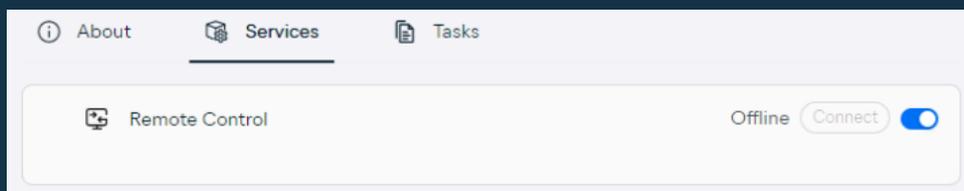


リモート接続の詳細とレポートの表示

デバイスの詳細では、デバイスの最後のリモート接続 情報が表示されます。[すべて表示]リンクをクリックすると、[リモートコントロールレポート](#)が表示されます。



サービス内では、リモートコントロールのステータスを確認したり、デバイスに接続したりできます (オンラインの場合)。



よくある質問

- 15 分後にセッションが自動的に切断されるのはなぜですか?
- macOS デバイスに接続すると画面が空白になるのはなぜですか?

- › デバイスに接続できません。空の新しいタブが開きますが、何も起こりません。どうすればいいですか？
- › リモートコントロール用のハブにポリシー設定はありますか？
- › リモートコントロールに関連するアラートはありますか？
- › CloudCareの PRC とBusiness Hubの違いは何ですか？

関連記事：

[リモートコントロールレポート](#)

[サービスの管理](#)

[ビジネスハブへのデバイスの追加](#)

現在の場所: [ビジネス ハブ](#)>[リモート コントロール](#)>[リモート コントロール](#)