



## カスタマーサポートのご案内

お客様に安心をご提供します

サーモフィッシャーサイエンティフィックは、**世界をリードする**  
最先端技術の機器、システム、ソフトウェア、そしてサービスを提供することを

当社のカスタマーサポートでは、お客様に当社製品を安心して快適にお使いいただくために、  
さまざまなアフターサービスをご用意しています。



機器へのサービスはすべて**当社規定に基づき認定されたエンジニア**が行います。

お客様に寄り添うサービスを提供できるよう全力でサポートします。



# 科学サービス企業です。

お約束します。

## 保守契約

- プレミアムサポートプラン
- エssenシャルサポートプラン
- エクステンディッドワランティプラン
- アカデミアサポートプラン
- リミテッドサポートプラン
- プロアクティブサポートプラン



## コンプライアンス サービス

6ページ



## コンプライアンスサービス

- クオリフィケーションサービス
- DIサポートサービス
- CSVサポートサービス
- マイクロピペット ISO/IEC 17025  
校正サービス

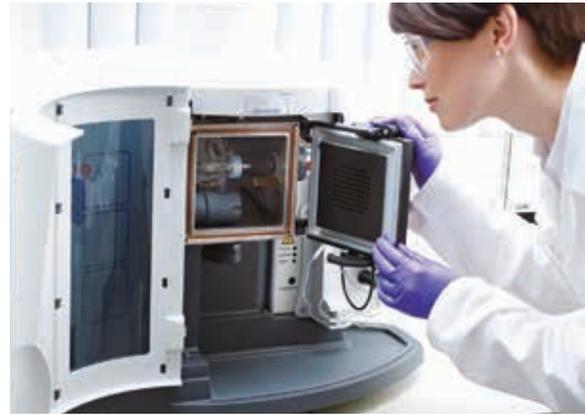
## テクニカルサポート

- 電話・メールによる  
お問い合わせ対応
- サービスエンジニア派遣
- 各種カスタマートレーニング



# 保守契約のご案内

保証期間の終了後も安心して機器をお使いいただくためには、定期的なメンテナンスが欠かせません。お客様のニーズとご予算に合わせて、各種保守契約プランをご用意しております。



## 保守契約のメリット

### 安定稼働

- 定期点検によって故障を未然に防止
- 高い性能を長く維持

### 経費削減

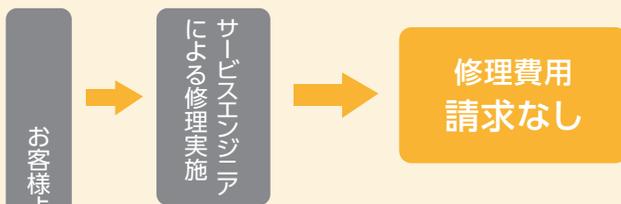
- 突発的な修理費用は不要
- メンテナンス費用として予算化が可能

### 迅速対応

- サービスエンジニアを派遣し、修理を実施
- 煩雑な手続きにかかるお客様の手間や時間を省略

## 保守契約\*と有償修理の比較（修理の流れ）

### 保守契約 加入の場合 ご連絡後は当社にお任せください!



保守契約のお客様は修理のための事前手続きや追加費用の心配がなく安心です。

### 保守契約 未加入の場合 修理実施のためのお手続きが必要です。

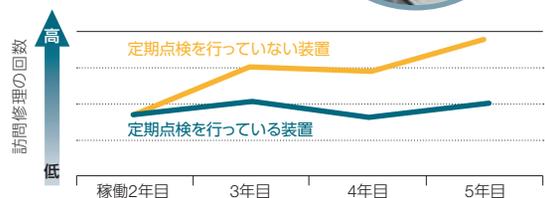


\* 修理を含むプランに限ります。

**Q** なぜ定期点検が必要なのでしょう?

**A** わずかな経時変化を見逃さず事前に対処することで、装置の負荷を減らし、ダウンタイムを短くできるなど、長く安定的に使えるからです!

分析機器は一見問題なく稼働しているように見えても、測定回数或使用年数の経過に伴い、感度低下や構成部品の摩耗・消耗が発生する場合があります。専門のエンジニアによる定期点検は、安定したデータを取得し突発的な故障リスクを最小限に抑える有効な手段です。定期点検を行っている装置と行っていない装置とでは、稼働3年目以降、訪問修理の回数の差が顕著に見られるようになります(右図)。



## 各種サポートプラン

各種サポートプランの詳細は以下のとおりです。

製品によって適用できないプランがあります。詳しくは10ページをご確認ください。

### プレミアムサポートプラン

フルサポートとリモートサポート、それに加えてさまざまな保証内容を組み合わせてお客様のためだけにカスタマイズしていただけるプランです。

- 年1回の定期点検
- 故障時の修理（無制限）
- 修理に必要な部品は無制限（指定の消耗品以外は別途有償）
- リモートサポートを含む優先的な対応
- その他、製品別に設定される保証内容（お問い合わせください）

### エッセンシャルサポートプラン

基本的な保証内容をバランスよく備えた標準的なサポートプランです。

- 年1回の定期点検
- 故障時の修理（無制限）
- 修理に必要な部品（無制限、消耗品は含みません）
- 電話やメールによるテクニカルサポートの優先対応
- 複数年割引、複数台割引

### エクステンディッドワランティプラン

装置保証期間中のみご契約いただけるプランで、修理にかかる突発的な出費がなくなります。保守点検は含まれません。

- 故障時の修理（無制限）
- 修理に必要な部品（無制限、消耗品は含みません）
- 電話やメールによるテクニカルサポートの優先対応

### アカデミアサポートプラン

学校／大学法人のお客様限定プランです。予算を抑えつつ装置の状態を良好に保ちダウンタイム減少に有効です。

- 年1回の定期点検
- 年2回までの故障時の修理
- 年2回までの修理に必要な部品（消耗品は含みません）
- 電話やメールによるテクニカルサポートの優先対応
- オンライントレーニングを50%割引（出張料金は含みません）

### リミテッドサポートプラン

保守点検と年1回までの現地修理を盛り込んだお手頃なプランです。

予算の削減、装置ダウンタイムの減少、作業効率向上に役立ちます。

- 年1回の定期点検
- 年1回までの故障時の修理
- 年1回までの修理に必要な部品（消耗品は含みません）
- 電話やメールによるテクニカルサポートの優先対応

### プロアクティブサポートプラン

年1回の定期点検の実施により装置の状態を最適に保ちます。不具合の修理は別途有償となります。

- 年1回の定期点検
- 契約書の取り交わし不要

	プレミアムサポートプラン	エッセンシャルサポートプラン	エクステンディッドワランティプラン <sup>*1</sup>	アカデミアサポートプラン <sup>*2</sup>	リミテッドサポートプラン	プロアクティブサポートプラン
定期点検	●	●	—	●	●	●
故障時の修理 <sup>*3</sup>	無制限 ●	無制限 ●	無制限 ●	年2回まで ●	年1回まで ●	—
修理に必要な部品 <sup>*4</sup>	無制限 ●	無制限 ●	無制限 ●	年2回まで ●	年1回まで ●	—
電話やメールによるテクニカルサポートの優先対応	●	●	●	●	●	—
リモートサポート <sup>*5</sup>	●	—	—	—	—	—

\*1 エクステンディッドワランティプランは、装置保証期間中のみご契約可能です。契約の更新は納入後5年以内までになります。

\*2 アカデミアサポートプランは学校／大学法人のお客様のみご利用いただけます。 \*3 装置を当社にお送りいただく場合があります。 \*4 消耗品は含みません。

\*5 リモートサポートに加入のお客様には、専用アプリをインストールしたスマートフォンを貸し出しします。

### 保守契約に関する重要事項

- 保守契約のご加入には機器が正常に稼働していることが、ご契約の条件となります。
- 製品販売終了後に修理部品の入手が困難になった場合、新規保守契約および保守契約の継続をお引き受けできない場合があります。
- 内容／適用地域／価格などは予告なしに改定される場合があります。あらかじめご了承ください。
- コンピューター／プリンターは当社より装置本体の付属品として供給したもののみ保守契約対象となります（一部装置を除く）。ただし、コンピューター／プリンターの製造メーカーがサポートを終了した場合は保守契約の保証対象外となります。
- UPSなどの周辺機器は保守契約の対象に含まれません。
- プレミアムサポートプランの保証内容は製品ごとに異なります。

# コンプライアンスサービスのご案内

医薬品・ワクチン・再生医療製品などの研究開発から製造過程において使用される分析機器は、GMPやGLPといった法規制やガイドラインへの準拠が求められています。

サーモフィッシャーサイエンティフィックでは、各種規制などの対応時の負担を削減し、コンプライアンスリスクを軽減できるよう、コンプライアンスサービスを提供しています。

## 機器クオリフィケーションサービス

機器クオリフィケーションサービスは、バリデーションの一環として、機器が適切に据え付けられ、正しく動作することを検証し文書化するサービスです。

教育訓練を受けた当社認定のフィールドサービスエンジニアが当社指定の手順書に従い実施します。当社の機器クオリフィケーションサービスは「IQ」「OQ」の二つのステップから構成されます（一部機器を除く）。

### 機器クオリフィケーションサービスの成果物

- IQ・OQ文書
- 作業員認定書
- 測定器の校正証明書
- 標準試薬の解析証明書

### 点検との違い

点検は、機器の消耗品類の交換や校正などを行うことで故障の予防を目的としています。  
機器クオリフィケーションサービスは、求められる機能や性能を有しているかどうかありのままを検証し文書化することを目的としています。点検とクオリフィケーションは役割が異なります。

## DIサポートサービス

DIサポートサービスは、制御用ソフトウェア（Thermo Scientific™ Xcalibur™、Thermo Scientific Chromeleon™）のセキュリティ設定、監査証跡、電子署名など構成設定をサポートします。当社システム構成仕様書に基づき、当社エンジニアが設定し、確認を行います。

### DIの成果物

- System Configuration Specification（システム構成仕様書）
- System Configuration Verification（システム構成確認書）

## コンピュータシステムバリデーション（CSV）サポートサービス

お客様のバリデーション・ドキュメントポリシーに従いながら、各種バリデーション文書をカスタマイズしてお届けするとともに、オンサイトでの検証作業を代行いたします。

### CSVの成果物

- Validation Plan（バリデーション計画書）
- User Requirements Specification（ユーザー要求仕様書）
- System Configuration Specification（システム構成仕様書）
- System Configuration Verification（システム構成確認書）
- Test Plan（テスト計画書）
- Test Script（検証作業に使用するテストスクリプト）
- Traceability Matrix（URSに対する対応表）
- Validation Summary Report（バリデーションサマリ報告書）



# マイクロピペット ISO/IEC 17025校正サービス

機器としての適切な適格性評価が求められるのは、サンプル調製などで頻繁に使われるマイクロピペットも同様です。本サービスでは、ISO/IEC 17025認定の校正機関である当社ピペットサービスセンターにてマイクロピペットの適格性評価を行います。ピペット精度やデータの信頼性確保はもちろん、GxP/ISOなどの品質保証システム対応が必要なお客様をサポートします。

## サービス内容

- ISO 8655に準拠した校正の実施
- JAB認定シンボルとILAC/MRA複合シンボルの付いたISO校正証明書の発行

## 対象製品

- すべてのモデル（シングル、マルチ、電動）についてメーカーを問わず（特殊ピペットについてはお問い合わせください）

## 特長

- 発行する校正証明書は世界のILAC加盟国で有効
- ピペット精度・トレーサビリティにおいて高い信頼性

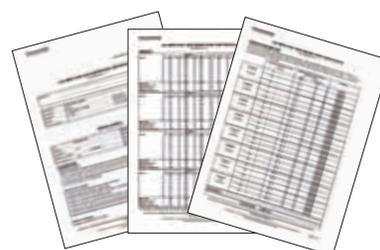
## 推奨実施時期

- ピペットご購入時 ● 定期的な実施（年1～2回）
- しばらく使用していなかったピペットを使う時

提出される文書セット



ISO 校正証明書



キャリブレーションレポート

当社ピペット

他社ピペット

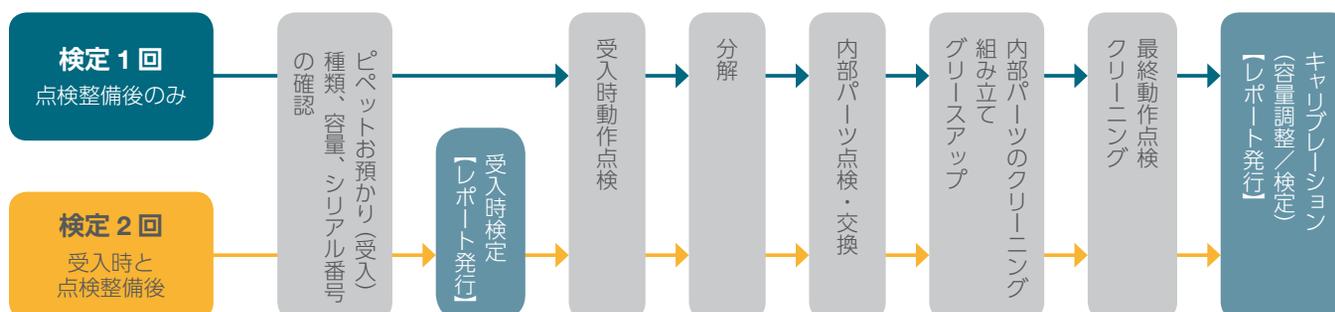


- |                         | 当社ピペット | 他社ピペット |
|-------------------------|--------|--------|
| 1. ISO/IEC 17025 校正サービス | ●      | ●      |
| 2. 点検サービス               | ●      | ●      |
| 3. 修理・その他のサービス          | ●      | —      |






## 校正の流れ



## シングル・マルチ・電動にも対応

## ISO/IEC 17025 認定取得ピペットサービスセンター

財団法人日本適合性認定協会（JAB）により、試験所・校正機関に関する国際規格「ISO/IEC 17025」適合の「校正機関」として認定されています。シングルチャンネルピペット、マルチチャンネルピペットおよび電動ピペットについても認定を取得しています。



# テクニカルサポートのご案内

## 電話・メールによるお問い合わせ および サービスエンジニアの派遣

 **0120-753-670** 平日 (月～金、9:00～17:30)

 **support.jp@thermofisher.com**

当社製品に関するご質問やお困りの点をお気軽にお問い合わせください。各装置専任の技術スタッフが迅速に対応します。

- 操作方法が分からない
- データが正しいか相談したい
- 装置の不具合かもしれない
- 分析条件を相談したい
- 修理・メンテナンスを頼みたい
- ソフトウェアをアップデートしたい
- 装置を移動したい

お問い合わせの多くは **お電話でのサポートで迅速に解消されています**



0%

お電話で解決

エンジニアを派遣

100%



### 当社のサービスエンジニア

機器に関するプロフェッショナルな集団です。高い専門性と豊富な経験、確かな技術力でお客様の装置の性能を引き出し、快適な稼働をサポートします。

### クロスサポート体制

当社テクニカルサポートチームは、お客様の課題に対してトータルソリューションを提供するため、幅広い製品群を一元管理し、対応しています。いかなる装置のサポートに関するお問い合わせも、テクニカルサポートへお寄せください。経験豊富なエンジニアが速やかに対応します。



# 各種カスタマートレーニング

## 目的別オフサイトトレーニングコース各種

当社では分析機器の操作方法やソフトウェアの使い方、メンテナンス方法についてのトレーニングを開催しています。各トレーニングコースでは、コンピューターをお一人につき一台ご用意しています。装置導入時や、ご担当者様が交代された時の引き継ぎなど、実践的な操作方法を習得するのにお役立ていただけます。

### 開催コース

#### GC-MS、LC-MS

##### ソフトウェア

- Xcalibur Basic コース (A・B・C)
- カスタマイズコース  
(Proteome Discoverer、Compound Discoverer、TraceFinder)

#### FT-IR

- FT-IR の基礎とスペクトルの読み方コース
- OMNIC ベーシックと実習コース
- iS5 と FT-IR の基礎コース
- 赤外顕微鏡 iN10/Continuum ベーシックコース
- OMNIC Spectra ソフトベーシックコース
- 多変量解析ソフト TQ Analyst ベーシックコース

#### AA/ICP、ICP-MS

- iCE 3000 シリーズ Basic コース
- iCAP-OES Basic コース
- iCAP RQ/iCAP TQ/iCAP Q ICP-MS Basic コース

#### IC、LC

- イオンクロマトグラフコース
  - ・ Basic コース
  - ・ Advance コース
  - ・ Integrion コース
- 液体クロマトグラフコース
  - ・ U3000 シリーズコース
  - Chromeleon コース
    - ・ Chromeleon 6 Basic コース
    - ・ Chromeleon 7 Basic コース
    - ・ Chromeleon 7 Advance コース

## トータルオペレーションコース

目的別オフサイトトレーニングコースの内容をすべてカバーするとともに、質の高い分析業務に必要なスキルやノウハウを体系的にバランスよく習得できます。機器の取り扱い方から測定・データ解析までを熟知した“頼れる”分析実務者の養成をサポートいたします。

ご同僚との受講により、個々のスキルアップに加え、チームのパフォーマンス向上やさらなる可能性を引き出すことも期待できます。いつでも高品質なアウトプットができる“強い”分析ラボを目指すお客様を支援いたします。

### 開催コース

#### LC-MS、FT-IR、イオンクロマトグラフ

## 詳細・お申し込み方法

コースによって異なります。詳しくは当社ホームページをご覧ください。

[thermofisher.com](https://www.thermofisher.com) >> [サービス](#) >> [ハンズオントレーニング・セミナー](#)

※ トレーニングコース内容は変更になる場合があります。

# 製品別アフターサービス適用一覧表

製品ライン	保守契約						コンプライアンスサービス	テクニカルサポート
	プレミアムサポートプラン	エッセンシャルサポートプラン	エクステンディッドワランティプラン	アカデミアサポートプラン	リミテッドサポートプラン	プロアクティブサポートプラン	クオリフィケーションサービス	カスタマートレーニングコース
液体クロマトグラフ	●	●	—	●	●	●	●	●
LC-MS・LC-MS <sup>n</sup>	●	●	—	●	●	●	●	●
ガスクロマトグラフ	—	●	—	●	●	●	●	●
GC-MS・GC-MS <sup>n</sup>	●	●	—	●	●	●	●	●
高速溶媒抽出装置・自動固相抽出装置	—	●	—	●	●	●	—	—
イオンクロマトグラフ	—	●	—	—	—	●	●	●
原子吸光分析装置	●	●	—	●	●	●	●	●
ICP 発光分光分析装置	●	●	—	●	●	●	●	●
ICP 質量分析計	●	●	—	●	●	●	●	●
同位体比質量分析計	—	●	—	●	●	●	—	—
スパーク放電発光分光分析装置	—	●	—	—	●	●	●	—
フーリエ変換赤外分光装置・ラマン分光装置	●	●	●	●	●	●	●	●
卓上核磁気共鳴 (NMR) 装置	—	—	●	—	—	—	—	—
表面分析装置 XPS・AES	—	●	—	●	●	●	—	—
X線マイクロアナリシス EDS・WDS・EBSD	—	●	—	●	●	●	—	—
レオメーター	—	●	—	—	●	●	—	—
理化学機器 ラボプロダクツ	—	●	●	—	●	●	●	—

※ 保証内容は製品ごとに異なります。

**アフターサービス** に関するお問い合わせ先はこちら

サーモフィッシャーサイエンティフィック株式会社  
カスタマーサポート本部



TEL 0120-753-670 FAX 0120-753-671

●受付時間：平日（月～金曜日 9:00～17:30）土日祝祭日、年末年始を除く

© 2020 Thermo Fisher Scientific Inc. 無断複写・転写を禁じます。 SVC069\_D2005CE  
ここに記載の会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。  
また、記載されている製品は研究用機器であり、診断目的およびその手続き上での使用はできません。  
価格、製品の仕様、外観、記載内容は予告なしに変更する場合がありますのであらかじめご了承ください。

## サーモフィッシャーサイエンティフィック株式会社

カスタマーサポート本部

 TEL : 0120-753-670    FAX : 0120-753-671

 Support.jp@thermofisher.com

 facebook.com/ThermoFisherJapan

 @ThermoFisherJP

[thermofisher.com](http://thermofisher.com)

**ThermoFisher**  
S C I E N T I F I C