

# 保守サービス・サポート

ライフサイエンス製品

ご購入いただいた YOKOGAWA 製品と末永くお付き合いいただくために  
お客さまのご研究を支えるサポート体制

\* 弊社サービス満足度アンケートにおいて  
10段階中6以上を付けた方の割合

お客様満足度 **96%\***

様々なサポート方法をご用意！  
お気軽にご相談ください！



## サービス加入のメリット

- ・安定稼働
- ・スムーズな導入、運用効率化
- ・年間の保守費を定額化

## こんな方におすすめ

- ✓ 装置のダウンタイムを削減したい
- ✓ 使い方のサポートがあると安心
- ✓ 突発的な支出は避けたい

## ▶ サービス一覧

	機器の保守点検・保証 (ハードウェアサポート)			操作・解析サポート (ソフトウェアサポート)		
	点検・ メンテナンス	トラブル対応 (訪問など)	部品保証	リモート診断	操作・ 解析の相談	リモートサポート
CQ1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CQ3000	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CV8000	✓	✓	✓	-	✓	✓
SS2000	✓	✓	✓	-	✓	✓
SU10	✓	✓	✓	-	✓	✓
CSU	✓	✓	✓	-	-	-
FlowCam	✓	✓	✓	-	✓	-

※価格やプランについては製品ごとに異なります。詳しくはお問い合わせください。

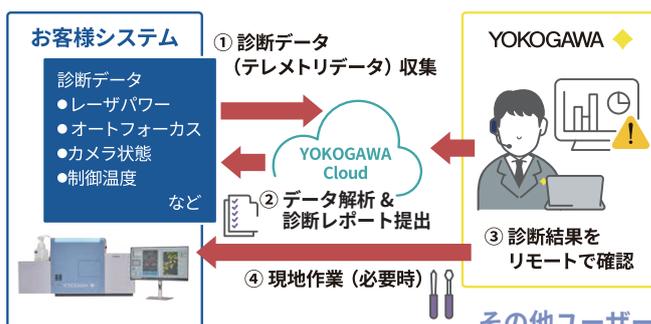
## 機器の保守点検・保証 (ハードウェアサポート)

高い品質・性能を維持した状態で安心してお使いいただけるよう、専門スタッフが点検・メンテナンスを行います。定期点検を通じて部品の摩耗や劣化を早期検出し、必要に応じて交換・修理を行うことで、装置の状態とデータの信頼性を維持、さらに突発的な故障によるダウンタイムを削減します。

迅速な訪問サポートを  
いただけるので、安心して  
装置を使用できます



## リモート診断サービス 機器の予防保全に！



装置の状態をリモートで診断。トラブルの予知や早期発見により装置のダウンタイムを削減します。

- ・経験豊富なエンジニアが診断を行い、高度な技術力による正確な装置状態診断が可能
- ・トラブル予兆検知による予防保全で、装置のダウンタイム削減や長期安定稼働をサポート

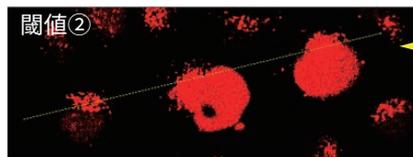
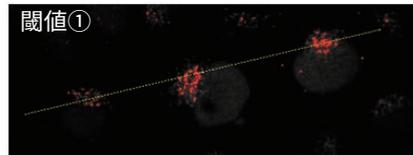
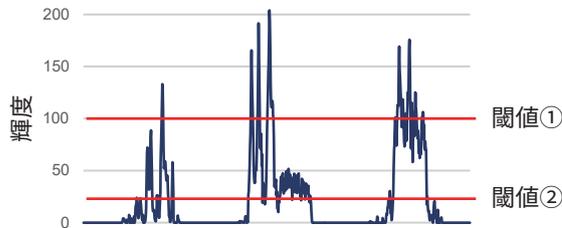
その他ユーザートレーニング、移設などについてもご相談ください！

## 操作・解析サポート（ソフトウェアサポート）

アプリケーションスペシャリストが撮影、画像解析方法をご提案します。装置導入時には、お客様の実験系と装置の特性を考慮した対面トレーニングを通じて、円滑な立ち上げを支援します。運用開始後も、訪問・Web会議・電話などご希望の方法に応じて、実験の継続的なフォローアップを行います。

### 画像解析でのお困りごと例

細胞内顆粒の認識が上手くいきません。  
閾値の設定が難しいです。何か良い手はありますか？

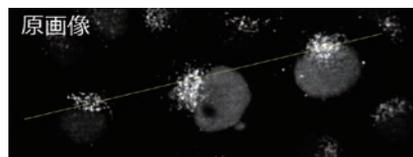
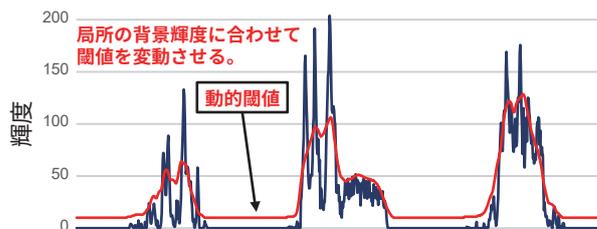


難しいと感じた  
画像撮影や解析を  
一緒に検討します！



### 解決策

固定の閾値で画像全体を二値化するのではなく、局所の背景輝度に合わせて閾値を変動させる方法があります！



綺麗な実験データが  
取れて満足です！



## リモートサポート 困りごとをすぐに解決！

**お客様システム**

お客様の  
ご依頼を受けて  
接続いたします

既設のインターネット  
環境を利用

**インターネット**

セキュアな閉域網

**YOKOGAWA** ◆

サポート方法

- 画面共有
- 音声/テキストでのチャット
- 操作説明の録画

お客様とエンジニアを画面共有と音声でお繋ぎし、製品操作サポートやトラブルシューティングを実施。課題解決にかかるリードタイムを短縮します。

電話でのご対応に加え、Teams を通じた画面共有でのサポートをしていただけることで、当方でも画面を見ながら操作を進めることができ、大変助かっております。  
また、必要に応じて迅速にご訪問いただけることもあり、常に安心して運用を行うことができます。

by ご利用者さま



解析・操作サポート以外にも、ソフトウェアアップデートやトラブル時の一時対応や調査（ログ回収等）にも利用でき、課題解決に効果的です。

by YOKOGAWA



## 横河電機株式会社

〒180-8750 東京都武蔵野市中町 2-9-32

E-mail : [csu@csv.yokogawa.co.jp](mailto:csu@csv.yokogawa.co.jp)

URL : <https://www.yokogawa.co.jp/solutions/products-and-services/life-science/>



記載内容は、お断りなく変更することがありますのでご了承ください。  
All Rights Reserved. Copyright © 2025, Yokogawa Electric Corporation.

Printed in Japan, 511(RK) [Ed:01/d]