

## 訪問メンテナンスサポート " On-Site Maintenance " 全国展開開始

突発トラブルを未然に防止したい。との思いでこの活動をスタート致しました。



『昨日までは問題なく使えていたマニピが、今日になって急に調子がおかしくなった』とのお電話をいただくことがあります。『試料がダメになっちゃうから、どうかして今日中に操作完了したい。』とのご要望により、そのお電話の中で不具合状況を改善しようとお時間をいただくことがございます。しかしながら、現地でのトラブル状況把握や、的確な改善作業をユーザー様へお伝えする事は、電話口でのやり取りでは難しいことが多く、長くお時間いただいたにもかかわらず、申し訳ない気持ちでお電話をお切りすることもございます。

毎日ご使用いただいている環境下で日々当たり前動くことを求められているマニピュレーター・インジェクターですから、不具合が起こってしまった時にどれだけの対応が出来るかはとても重要です。しかしながら、緊急対応において、全国全てのユーザー様に同一のサービスを提供することは難しく、それよりも、トラブルを突発させない為に、日々のメンテナンス活動へ力を入れるべきであるとの結論に至りました。



訪問による現地点検・保守によって、トラブル発生の可能性を未然に摘む事ができれば、操作を成功させることにだけ集中できるようになると思います。また、機械的・物理的な点検作業だけではなく、実際に使用されている方々とやりとりする中で、施設によって様々である設置環境の違いや操作手法・考え方の違いなど、アプリケーションにまで掘り下げたQ&Aにより、トラブル発生リスクを未然に探り、大きな不具合へと発展してしまわないうちに解決にあたる努力をします。このようなやりとりによって、より快適なマニピュレーション環境を作り上げていけたらと考えております。

※詳しくは下記 弊社WEBよりご確認ください (WEBエントリーも出来ます)

<http://www.narishige.co.jp/japanese/maintenance/>

### ■本活動の概要

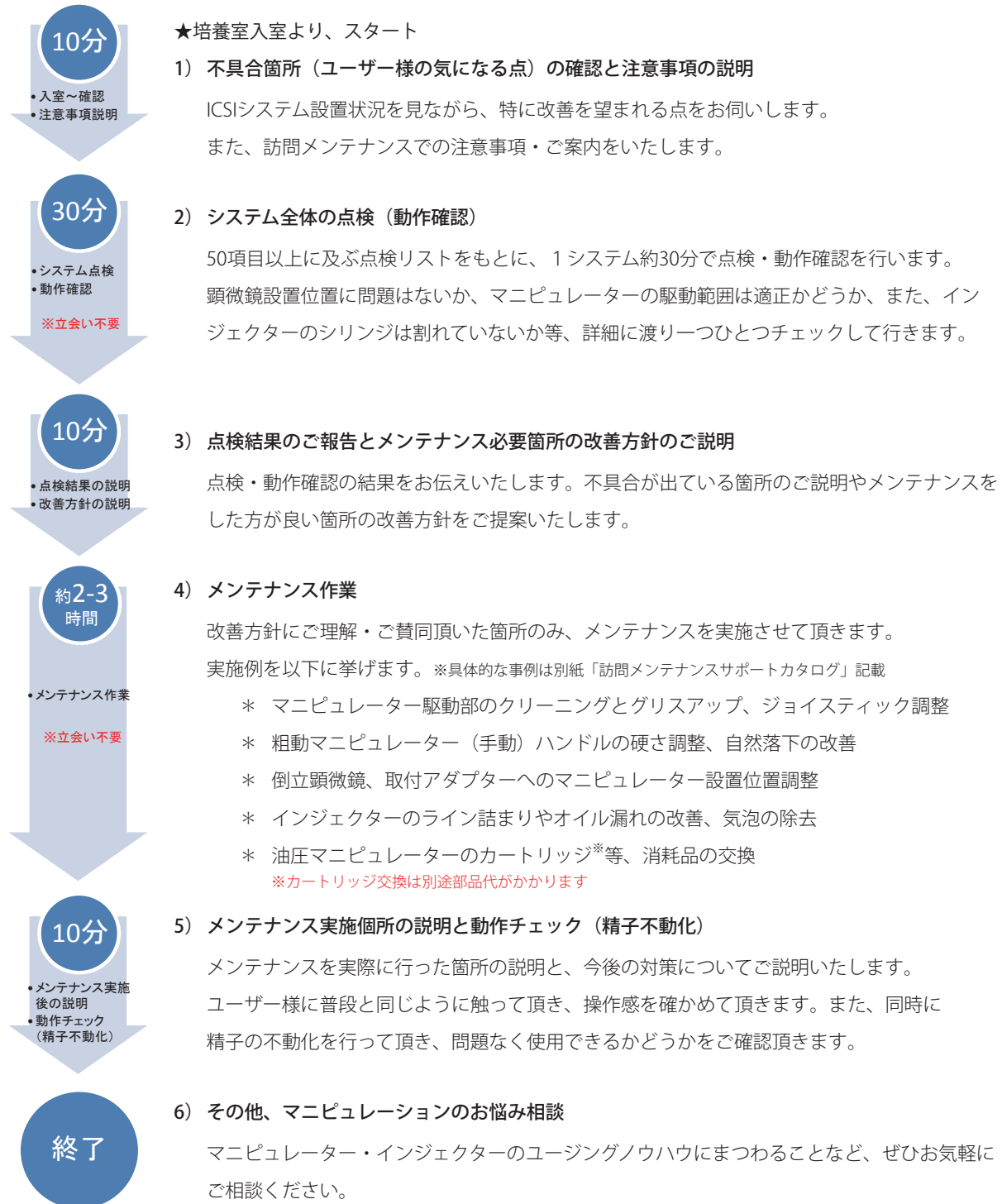
適応機種	実施項目	作業環境	作業時間
倒立顕微鏡に設置されている製造より10年以内の弊社製マニピュレーター・インジェクター	設置環境点検・位置調整・分解クリーニング・グリスアップ・油圧カートリッジ交換・インジェクターライン環境改善・消耗品交換・その他現地環境ならではのお悩み事の解決等	培養室・研究室・実験室 等 倒立顕微鏡設置環境にて	半日 ※12:00-17:00 (内3-4時間)

## ■工場引上げ修理ではフォローアップ出来ない 訪問メンテナンスサポートならではのメリットとは・・・

- ① 現状設置環境点検だから現場ならではのトラブルを未然に防止できる。(設置位置調整の誤りによる動作トラブル等)
- ② 日々のメンテナンス方法がわかる。
- ③ 角度調整・位置調整などの正しい手順がわかる。
- ④ 引上修理時では必要となる代替器との設置切替や受発送の手間がない。
- ⑤ 特にオイル式インジェクターの場合、オイル充填まで含めた総合作業の結果としての性能改善をその場で体感できる。
- ⑥ 今更同僚には聞くことができないマニピュレーター・インジェクターの初歩知識を訪問スタッフにそっと聞くことができる。
- ⑦ 殆ど毎日使っているから、どんなにスケジュール調整しても半日しかシステムを開けることができない。  
などなど

## ■訪問メンテナンス タイムスケジュール例

※ 概算 3-4 時間の内訳例です。状況により内容・時間配分は前後することがございます。



ご不明な点等がございましたら、お気軽に弊社カスタマーサービス（TEL: 03-3308-8232）までお問い合わせ下さい。