

● Corporate Profile

その先へ。

装置・システムの安定稼働、そして使用価値の向上へ。
お客様と共に、「その先」を創造するベストパートナーをめざしています。

当社は、日立ハイテックグループの一員として国内外の最先端分野のフィールドサービスを担う、技術者集団です。

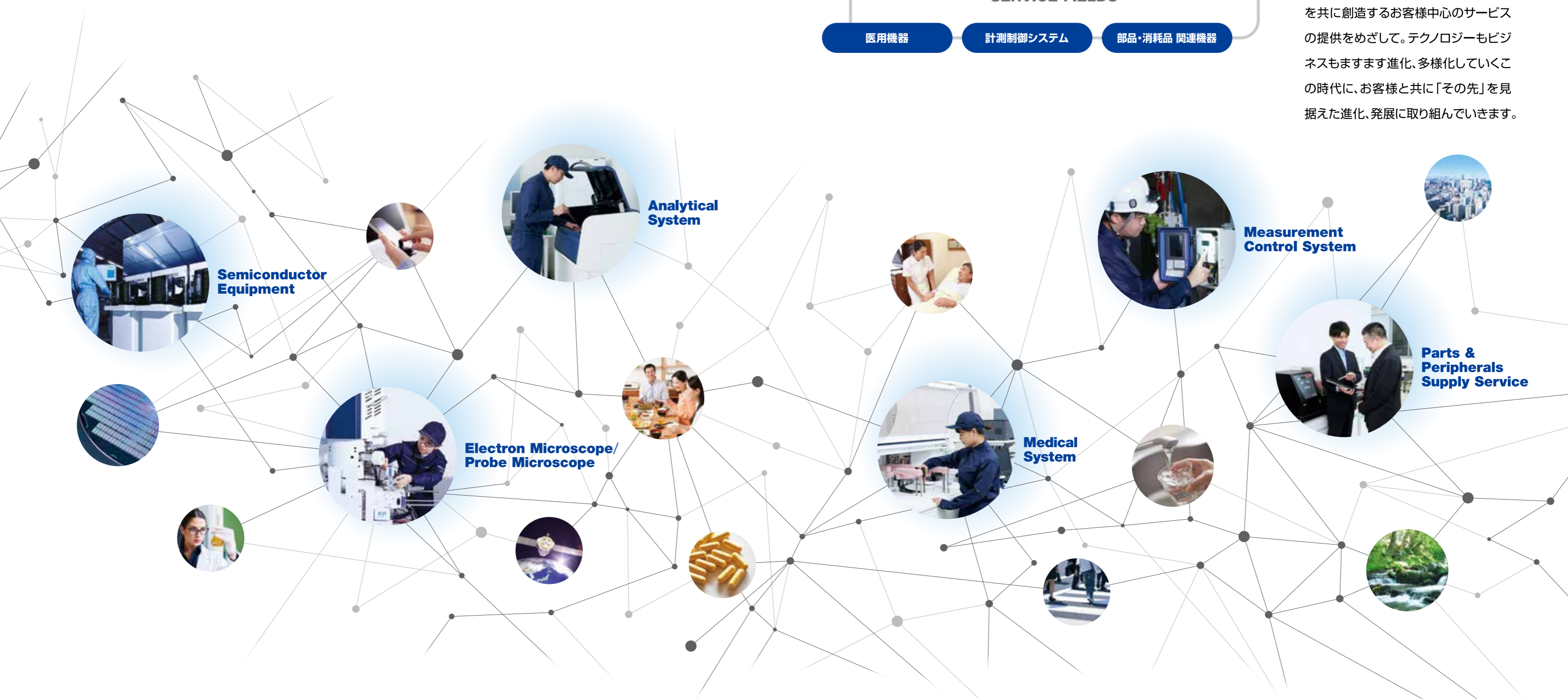
フィールドサービスにおける当社の役割は、大きく二つあります。

一つは、お客様の装置・システムの「安定稼働」を図ることです。確かな信頼と実績を重ねた技術力と、先端のテクノロジーを駆使したサポート体制のもと、お客様の立場に立った親身なサービスをご提供します。

そしてもう一つは、お客様の装置・システムの「使用価値向上」。お客様のビジネス“現場”に、リアルタイムで向き合うことができる当社の特性を生かして、お客様の貴重な情報を収集・分析し、使用価値の向上につながるご提案をいたします。また収集した情報や分析結果は、日立ハイテックグループ内で共有。グループ一体となって対応するとともに、“お客様の声”、“装置の声”、そしてサービスエンジニアからの“サービスの声”を次期製品の開発などに生かしていきます。



お客様の装置の安定稼働を図る製品中心のサービスに加えて、お客様が装置を使用することで得られる価値を共に創造するお客様中心のサービスの提供をめざして。テクノロジーもビジネスもますます進化、多様化していくこの時代に、お客様と共に「その先」を見据えた進化、発展に取り組んでいきます。



使用価値を高めるサービスをかたちに。

私たちは、日立ハイテックグループの最前線として、日々、お客様の装置・システム、そしてお客様の事業と向き合いながら、サービスをご提供しています。装置の使用価値を高めるため、人の手による親身なサービスと先進のテクノロジーを融合し、“お客様の声”、“装置の声”、“サービスの声”に基づく新たなサービスをかたちにしていきます。

人の手による親身なサービス

さまざまな業務のシステム化が進み、ITによって効率化が図られる現在。そのような中でも、我々にこそできるサービスがあると信じています。“お客様の声”に耳を傾け、時には、お客様の環境を目で見て、感じ、課題を想像する。そして、その一つひとつの課題を親身なサービスで解決したい、と取り組み続けてきました。多岐にわたるサービス活動を支えるのは、磨き抜かれた技術力です。お客様に高品質なサービスを提供できるよう、教育・研修をはじめ、たゆみない技術研鑽に努めています。



教育体系

新入社員の基礎技術教育にはじまり、製品技術教育、共通技術教育、顧客対応力教育、グローバル教育まで、部門・職能に応じて体系化された教育を実施しています。

さらに、全社共通の技術評価制度を導入するなど、厳しい基準のもとで技術力向上を図るとともに、公的資格取得奨励制度を設け、業務上有効な公的資格や免許の取得を支援しています。

●VR教育

VR技術を取り入れた教育を導入し、危険体感を行う安全教育や製品トレーニングを仮想空間で実施。実機の無い場所でも、体験型訓練が行える環境を整え、学びの定着を図っています。



●サービス品質教育

お客様それぞれが抱える課題や当社への期待に注目し、その期待にお応えできるよう、お客様対応におけるプロセス(サービス品質)を高めるといった概念を教育体系に組み込んでいます。



グローバルに均一なサービスを

日立ハイテックグループで唯一、サービス事業に特化した会社である当社。国内のみならず、グローバルに均一なサービスを提供すべく、株式会社日立ハイテックの海外グループ会社と連携し、国内で培ったノウハウを共有するなどして、グローバルにサービス品質の維持、向上に向けた活動を行っています。

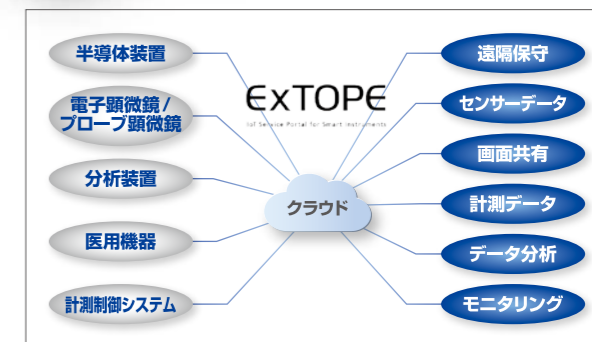
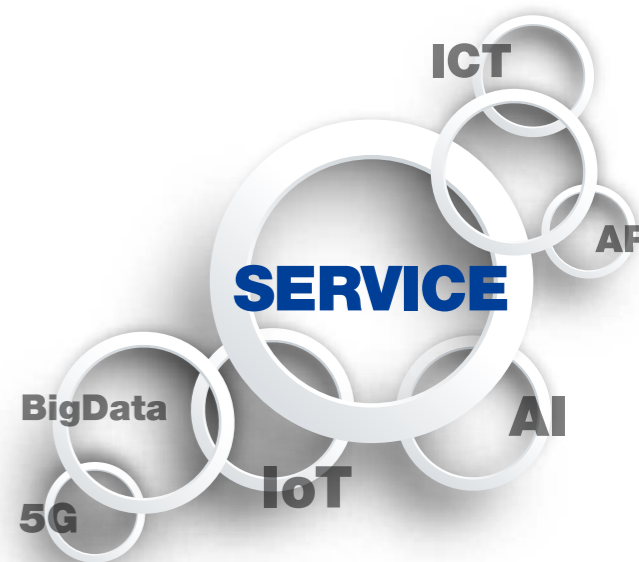


先進のテクノロジーと融合したサービス

近年、IoTやAIなどの技術の進歩により、さまざまな情報をつなぐことで新たな価値がもたらされるとともに、高度な情報処理や分析によって効率化が図られています。当社においても、先進のテクノロジーを活用して、“装置の声”に基づく課題発見、課題解決に取り組んでいます。クラウド上での情報共有や、スマートデバイスを活用した日常のメンテナンスサポートなど、所在地を問わず、お客様にとって身近なパートナーとなることをめざし、新たなサービスをかたちにしていきます。

●IoTサービスポータル「ExTOPE」

日立ハイテック装置向けIoTサービスポータル「ExTOPE」は、装置とユーザーをつなぐことで、計測結果や装置に関するさまざまな情報に、いつでも、どこからでもアクセスできるツールです。ポータル上の情報を共有いただくことで、私たちはお客様の装置状況を常時確認でき、装置のトラブルの未然防止やリモートサポートによる早期解決が可能になります。



主なサービスメニュー

メンテナンスサービス

事後保全 速やかに障害の回復を行う24時間サポート体制を確立。また、障害状況をお客様と共有してリアルタイムで復旧するリモート支援を行っています。

予防保全 保守契約の内容に応じた定期点検、巡回点検によって、装置・システムの安定稼働を図ります。また、ネットワークを通じて、装置の性能劣化や余寿命年数の診断を実施しています。

テクニカルサポート お問い合わせを集約している「お客様サポートセンタ」に常駐する専門のサービスエンジニアが、お客様のお困り事やご要望に迅速に対応します。

リモートサポート お客様の装置・システムを遠隔監視、診断し、トラブルを未然に防止します。

バリデーションサービス 分析精度の維持・管理業務をトータルに支援します。また、GLP^{*1}、GMP^{*2}点検のための自動校正システムを自社開発し、対応しています。

※1 GLP (Good Laboratory Practice): 医薬品や食品の安全性を評価する検査や試験が、正確かつ適切に行われたことを保証するための基準。
※2 GMP (Good Manufacturing Practice): 医薬品などの製造管理および品質管理に関する基準。

ソリューションサービス

据え付け・移設 装置の据え付けを、メーカーと一体となって、適切に行います。また、同室内の他の設備・備品などと併せて移設を希望される場合のご相談も承っています。

設置環境診断 装置の性能を左右する設置環境(磁場、振動、腐食性ガスなど)を測定、診断して改善します。

アップグレード 装置・システムやソフトウェアなどをアップグレードします。また、省エネルギー、省資源化や地震対策など、環境負荷低減につながるご提案をします。

アプリケーションサポート 装置パラメータの最適化、調整および最新機能追加など、さまざまなアプリケーション支援を行います。

技術教育サポート オペレーショントレーニングや新機能活用のための技術教育など、オペレーターや保守スタッフの育成をサポートします。

アドバイジングサービス 装置・システムの利用技術や運用サポートなど、お客様の「その先」を見据え、お客様それぞれの課題解決に向けた、さまざまなサービスをご提案します。

その他

部品・消耗品、関連機器の販売 装置の安定稼働に欠かせない部品・消耗品の供給をはじめ、装置周辺の関連機器の販売をとおして、装置の適した活用方法をご提案します。

リユース・リファービッシュ製品の販売 他のお客様から中古品として入手した装置を整備し、ニーズに合わせてご提案します。

お客様の近くで、お客様と共に。

私たちは、装置・システムが納入された後、お客様に装置をご活用いただき、その役目を終えるまで、そのライフサイクルの全てに関わり、お客様に安心をご提供します。また、幅広い製品分野へサービスを提供している当社の強みを生かして、高品質なサービス提供はもとより、お客様個々のご要望に合わせた多様なサービスの提供に取り組んでいます。

お客様サポートセンタ

お客様のお困り事やご要望に、迅速かつ確にお応えできるよう、ご契約内容に応じて国内のお客様からのお問い合わせを24時間、いつでも確実に受け付ける体制を確立しています。受付スタッフおよび在席する専門のサービスエンジニアが、お客様の装置情報や過去の対応履歴などを網羅したお客様のデータベースを参照しながら、きめ細かく、適切に対応します。



ロジスティクスセンタ

部品・消耗品の供給を行うロジスティクスセンタ。装置の安定稼働に不可欠な部品・消耗品を迅速にお届けするため、高度な需要予測システムを駆使し、グローバルに均一な供給に取り組んでいます。また、BCPの観点から、倉庫の二拠点化によって、商品供給の安定化を図っています。



お客様向けのトレーニング

装置・システムの理解を深め、装置本来の性能を十分に発揮いただくため、また、お客様の利用目的に合った方法でお使いいただくために、対象の装置・システムを使用されているお客様に向けて、当社施設およびお客様先において、目的に合わせた各種トレーニングを実施しています。



装置・システム導入

安定稼働&使用価値向上

装置・システム更新

据え付け・移設、設置環境診断

ご購入いただいた日立ハイテックグループ製の装置の据え付け、装置納入後の移設作業を行います。日立ハイテックグループ製の装置だけではなく、同室内の他の設備・備品などと併せて移設を希望される場合のご相談も承っています。また、装置を設置する場所の環境測定、および診断結果に基づく環境対策も行っています。



フィールドサービス

お客様の装置・システムの安定稼働を守るため、予防保全サービスをはじめとする各種サービスの提供とともに、トラブル発生時には速やかに復旧対応を行う体制を整えています。また、お客様がめざす「その先」を共に見据え、装置・システムの使用を通じてお客様の事業の発展へとつながるソリューションサービスの提供に取り組んでいます。



災害時のサポート

災害など、予期せぬ事態に迅速に対応できるサポート体制を整えています。例えば、震度5弱以上の地震発生時には日本気象協会から緊急連絡が入り、すぐさま社内関係者へメールを配信。お客様の被災状況の調査を開始し、早期復旧を図ります。また、有事の際の迅速な対応に向け、定期的に災害時を想定した社内訓練を実施しています。



日立グループとの連携

お客様が装置をご使用になられる長い年月、当社はおお客様の近くで日々のお困り事やご要望などをお伺いします。サービス活動とおして、「お客様の声」、「装置の声」、「サービスの声」から得られた情報を、次期製品の開発・製造を行う日立および日立ハイテックグループに共有するなどして、グループ一体となって新たな価値創造をめざしています。



IoTやAIなどの普及によって、半導体が担う役割がさらなる広がりを見せる中、製造ラインから検査・評価システムまで、お客様の多様なニーズにお応えします。

私たちの暮らしを支える社会インフラや、日常生活を豊かにするデジタル家電などに搭載される半導体は、IoTやAIの普及によってますます重要な役割を担っています。最新装置を利用されるお客様、装置の長期的な利用を希望されるお客様など、多様なニーズにお応えできるよう、装置の保守からリファービッシュ製品の販売まで幅広いサービスをご提供しています。

主なサービス対象製品

エッチング装置、測長装置、ウェーハ表面検査装置など。

主なサービスメニュー

- 予防保全**
装置の稼働状況や過去のメンテナンス・部品交換履歴から、お客様に適した予防保全メニューをご提案し、装置の性能維持と安定稼働をサポートします。
- アップグレード**
装置の性能・機能を向上させる改造やアップグレード、各種ソフトウェアのバージョンアップを行い、タクトタイム(処理時間)の短縮を図ります。
- 受託分析**
半導体の最先端ラインで培った高度な技術で、半導体プロセス関連の分析、評価を行います。
- アドバイジングサービス**
装置を最大限に活用いただくため、装置状態の診断、解析を行い、稼働率向上と安定稼働への適切なアドバイスをいたします。また、評価・検査レシピの最適化による自動化率向上サポートや、装置機能向上のためのご提案、消耗部品の安定供給を通じた生産性向上サポートを行います。
- 環境負荷低減**
省エネ化や省資源化、装置の再利用(リユース、リファービッシュ)などの各種環境負荷低減のご相談に対応します。

- ①コンタクターエッチング装置
- ②高分解能FEB測長装置
- ③ウェーハ表面検査装置



研究開発や医学・生物学の分野、製造現場などで活躍する電子顕微鏡。観察、解析をととして得られる装置の使用価値を最大限に発揮できるよう、総合的なサービスをご提供しています。

最先端の研究機関から製造現場における品質管理に至るまで、幅広い分野で欠かせない存在である電子顕微鏡。私たちは、装置の安定稼働はもとより、お客様に装置の性能を最大限に発揮いただけるよう、据え付けから保守サービス、装置の性能を左右する設置環境診断や利用者への技術教育まで、あらゆる側面から総合的にサポートします。

主なサービス対象製品

透過電子顕微鏡 (TEM)、走査透過電子顕微鏡 (STEM)、走査電子顕微鏡 (SEM)、集束イオンビーム加工観察装置 (FIB/FIB-SEM)、フォトマスクリペア装置 (MR)、走査型プローブ顕微鏡 (SPM/AFM)、走査型白色干渉顕微鏡 (CSI) など。

主なサービスメニュー

- 予防保全**
装置の稼働状況に合った定期的なメンテナンスにより、装置の性能維持と安定稼働を図ります。
- 設置環境診断**
装置の性能を最大限に生かすための設置環境の診断、解析から、振動・磁場・騒音などの設置環境対策を行います。
- アップグレード**
制御用PCアップグレード、TEM用デジタルカメラなど、部分的なアップグレードで装置をリニューアルします。
- アプリケーションサポート**
装置の取扱方法、および最終像の良しあしを決める装置の最適条件抽出や試料作成技術をサポートするため、利用者向けの講習を実施します。
- デジタルソリューション**
装置とユーザーをネットワークでつなげることで、計測結果や装置に関するさまざまな情報に、いつでも、どこからでもアクセスできるサービスを提供。お客様の業務効率向上に貢献します。
- 環境負荷低減**
省エネ化や省資源化、装置の再利用(リユース)などの各種環境負荷低減のご相談に対応します。

- ①電界放出形透過電子顕微鏡
- ②超高分解能電界放出形走査電子顕微鏡
- ③高性能FIB-SEM複合装置



食品・薬品・素材・環境などの幅広い事業分野において、欠かすことのできない各種分析装置。一貫したサポートによって、確かな分析結果の出力とデータ管理を実現します。

食品・薬品業界や新素材開発・環境分野などに加え、製造メーカーの生産工程や検査工程などでも活躍する分析装置。装置から出力される分析データは、お客様の事業においてどのように使用されるのか。私たちはお客様がめざす「その先」を見据えて、装置の据え付け、保守サービス、さらには信頼性の高いデータ管理までを一貫してサポートします。

主なサービス対象製品

分光光度計、分光蛍光光度計、原子吸光度計、高速液体クロマトグラフ、高速アミノ酸分析計、クロマトデータ処理装置、ガスバリア試験装置などの輸入機器。

主なサービスメニュー

●予防保全

装置の稼働状況に合った定期的なメンテナンスにより、装置の性能維持と安定稼働を図ります。

●バリデーションサービス

GLP・GMP・ISOで要求される信頼性の確保から、各種科学機器や周辺機器の性能維持管理を行います。

●据え付け・移設

装置の据え付け、移設を適切に行います。また、一般什器の運搬や他社装置の移設についても、ご相談にお応えします。

●アップグレード

各種科学機器や対応ソフトウェアのアップグレードを行います。データインテグリティへの対応などについても、ご相談にお応えします。

●アプリケーションサポート

装置機能を最大限に生かすため、また試料測定を最適に行うための技術サポートを行います。

●環境負荷低減

省エネ化や省資源化、装置の再利用（リユース）などの各種環境負荷低減のご相談に対応します。

●周辺機器・ソフトウェアの販売

使い勝手や設置環境を向上させる周辺機器や各種アプリケーションソフト、管理ソフトをご用意しています。

- ①高速液体クロマトグラフ
- ②偏光ゼーマン原子吸光度計
- ③紫外可視近赤外分光光度計



①



②



③

臨床検査の現場を支える自動分析装置。豊富な経験を生かしたサービスのご提供によって装置の信頼性を維持し、患者様と日々向き合う医療の現場をサポートします。

患者様の血液など、日々膨大な検体数を処理する自動分析装置や検体検査自動化システム。これらの装置・システムの稼働停止は、患者様への診療に大きな影響を与えかねません。私たちは、膨大なフィールド情報をもとに個々のお客様に適したサービスを提供し、装置を日常的に使用される医療現場の皆さんを支えるパートナーとなって、患者様の健康に寄与することをめざしています。

主なサービス対象製品

生化学自動分析装置、検体検査自動化システム、遺伝子関連検査システム、高純水製造システムなど。

主なサービスメニュー

●予防保全

装置の稼働状況に合った定期的なメンテナンスにより、装置の性能維持と安定稼働を図ります。

●リモートサポート

リモートによる障害時の緊急通報や装置稼働データの定期取得により、専門のエンジニアが装置を詳細にサポートします。

●BCP対応サポート

万が一の災害時にも装置を守り、一時的に装置をご利用いただくための対策をご提案します。

●環境負荷低減

省エネ化や省資源化、装置の再利用（リユース）などの各種環境負荷低減のご相談に対応します。

●ソフトウェアの販売

データ受信ソフトウェアなど装置の各種アプリケーションソフトをはじめ、複数台の装置稼働状況を監視する稼働監視システムをご用意しています。

- ①自動分析装置
- ②自動分析装置
- ③高純水製造システム



①



②



③

上下水道や電力などの社会基盤設備から環境、生産設備まで、プラント制御の頭脳として活躍する計測制御システム。プラントの先にある社会を見据え、設備の安定稼働を支えます。

瞬時の停止も許されない上下水道や電力設備などの現場、品質・安全・環境への要請や海外展開などで変遷著しい生産の現場で、プラント制御の頭脳として重要な役割を担う計測制御システム。設備の安定稼働を支える技術サービスのみならず、計測システムの設計、施工、リモート診断など、さまざまな側面からサポートしています。

主なサービス対象製品

各種プロセス用EDS*および各種プラント用計測・制御・生産管理システム、各種水質分析計、テレメータ装置、PCBモニタなど。
*EDS: Edge Device Solution (旧名称: 工業計器)

主なサービスメニュー

●予防保全

装置の稼働状況に合った定期的なメンテナンスにより、装置の性能維持と安定稼働を図ります。

●保全計画管理サポート

安定稼働、コスト低減のための長期保全計画から評価修正までサポートします。

●エンジニアリングサポート

計装用言語SLCによる小規模システム改造をサポートします。

●リモートサポート

サービスプロセッサにより快適でセキュアなIoT空間を構築し、遠隔監視・支援サービス、装置異常時の自動通報サービス、定期診断サービスなどによりお客様システム・設備の24時間管理を遠隔でサポートします。

●設置環境診断

装置の稼働、性能に影響を及ぼす腐食性環境、伝導ノイズなどの環境要因を測定し、対策をご提案します。

●アップグレード

機能・信頼性向上のための更新サポート、最新機能の追加による環境改善、操作性改善、省電力化、PC・周辺装置のアップグレードなどを行います。

●技術教育サポート

お客様のニーズに合わせて、現場で役立つ監視操作やエンジニアリング技術のトレーニングを行います。

- ① 総合計装システム
- ② 高機能形電磁流量計
- ③ 無試薬式配水水質モニタ



①



②



③

世界で活躍する日立ハイテク製品。装置・システムの信頼性を支えるため、安定した部品・消耗品の供給、装置周辺機器のご提案など、幅広いご要望にお応えしています。

お客様に納入された装置・システムの安定稼働をサポートするため、先端のロジスティクスノウハウを駆使し、世界の国と地域のお客様に、装置・システムの部品・消耗品を迅速かつ確実にご提供しています。

また、装置周辺の関連機器の販売をととして、装置の適した活用方法をご提案。お客様からの幅広いご要望にお応えします。



主な取扱製品

日立ハイテク製 装置・システムの部品・消耗品、および各種電子顕微鏡・分析装置の周辺機器、ALLIED社製 精密研磨装置、Leica社製 電子顕微鏡用試料作製装置など。

主なサービスメニュー

●部品・消耗品の販売

専用Webサイトから、日立ハイテク製 装置・システムの定期交換部品・消耗品を購入いただけます。

●関連機器の販売

電子顕微鏡および分析装置の操作効率向上や装置機能向上に役立つ各種周辺機器をご提案します。

- ① 各種部品・消耗品
- ② Leica社製 電子顕微鏡用試料作製装置



①



②

社会にとって価値ある企業であるために。

SDGsを踏まえた事業活動とおして、社会課題の解決に向けて取り組むとともに、良き企業市民として、ボランティア活動などによる地域貢献活動も積極的に展開することで、あらゆるステークホルダーから信頼され、必要とされる企業をめざしています。

日立ハイテクグループの マテリアリティ

日立ハイテクグループは、社会課題解決のために取り組むべきマテリアリティ（重要課題）として、21世紀の国際社会の共通ルール・達成目標に位置づけられているSDGsを踏まえて、5つのテーマを特定しています。当社では、その実現に向けた具体的な活動計画と目標を定め、事業活動を展開しています。



地域社会への貢献

事業活動以外の場面においても、地域社会の一員としてさまざまな取り組みを行っています。

●植林・育林活動

茨城県、三重県にある森にて、活動を実施しています。2002年以降、それぞれの森にヒノキやコナラ、ヤマザクラなどの木を植樹して以来、森林組合の協力のもと、育林活動に取り組んでいます。



●理科学習支援活動

地域の小学校にて、理科の学習単元に合わせて、電子顕微鏡の体験学習を行っています。先生方と共同で、子どもたちに自然界の神秘や科学技術のすばらしさを体験できる機会を提供しています。



●地域コミュニティへの参加

事業所を展開する全国各地において、地域コミュニティに積極的に参加し、ごみ拾いなどの清掃活動、および地域活性化へつながる活動などを実施しています。



これまで、
これからも。
困った時、悩んだ時に、ふと頭に浮かぶ存在に。
私たちは、お客様の「その先」を共に創造する、
身近なパートナーでありたいと思っています。