

2026年1月吉日

お客様各位

株式会社日立ハイテクフィールディング
ヘルスケアサービス本部
医用機器一部

検体検査全般製品および高純水装置システム 平日時間外・休日のサービス内容変更のお知らせ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

このたび、弊社では2026年4月1日より保守サービス体系を改定し、より明確かつ柔軟なサポート体制を構築することとなりました。これに伴い、保守契約未締結のお客様におかれましては、従来のサポート内容に一部変更が生じますので、以下の通りご案内申し上げます。

敬具

記

1. 変更の背景と目的

- ・保守契約の有無に関わらず、24時間365日対応していた従来の体制を見直し、契約内容に基づいた対応時間の明確化を図ります。
- ・お客様の運用に合わせた柔軟な契約選択が可能となるよう、新プラン「フレキシブルプラン」を新設いたします。

2. 対象製品

- ・検体検査全般製品
- ・高純水装置システム

3. 保守契約未締結の場合の主な変更点

- ・営業時間外（平日 17:30 以降、土日祝）のお問い合わせ・修理対応は原則として対象外となります。
- ・緊急対応をご希望の場合は、通常の修理料金に加え、契約時間外対応費が発生いたします。
- ・スポット点検プラン（ベーシック／プレミアム）をご利用いただくことで、一定期間のサポートを受けることが可能です。

・スポット点検実施によるサポート対応

プラン名	対応時間	点検回数	サポート期間
スポット点検（ベーシック）	平日 5:00～22:00 （電話）	1回/年	点検後 6か月
	平日 7:30～22:00 （派遣）		
スポット点検（プレミアム）	平日 5:00～翌5:00 （電話・派遣）	2回/年以上	1年間

4. 今後のご対応について

2026年4月1日以降、保守契約未締結の装置につきましては、営業時間内（平日 9:00～17:30）のみの対応となります。お客様ごとに別紙の保守サービスカードにて対応時間を提示させて頂きます。

営業時間外の対応をご希望のお客様におかれましては、スポット点検プランのご検討、または保守契約の締結をご検討いただけますようお願い申し上げます。

ご不明点などございましたら、弊社担当サービス拠点までお問い合わせください。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社日立ハイテクフィールディング

各サービス担当拠点

電話：0120-203-812

以上

別紙 保守サービスカード (一例)

契約内容のご説明時に装置付近へ掲示させていただきます								HITACHI																																																																																																															
保守サービスカード																																																																																																																							
施設名	XXXX大学附属病院							確認欄																																																																																																															
機種	LABOSPECT008α							お客様	HFD																																																																																																														
製番	YYYY-ZZ							印	印																																																																																																														
<p>1. 本カードの目的 本カードは、お客様との保守契約状況に基づき、装置ごとの保守サービス対応時間を記載したものです。サービスエンジニアによる電話サポートや、エンジニア派遣（現地修理対応）は、原則として「3. 各種受付時間」に記載の時間内で対応いたします。やむを得ず、時間外での対応（電話サポート・エンジニア派遣）をご希望される場合は、契約時間外対応費用を別途ご請求させていただきますので、あらかじめご了承ください。 なお、電話受付時、安全性に関わる事故*と確認された場合には、契約状況に関わらず24時間365日対応致します。 *発煙、発火、漏水、人身事故、検体損失、医療事故、医療過誤 等</p> <p>2. 保守サービスに関する契約状況 保守契約締結 あり (定期点検回数: 2回/年) 契約期間 2027年04月01日 ~ 2028年03月31日</p> <p>3. 各種受付時間 *エンジニア派遣: 最終受付時間は契約最終時間の 1 時間前までとなります</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>平日 (月～金)</th> <th>5:00 - 7:30</th> <th>7:30 - 9:00</th> <th>9:00 - 17:30</th> <th>17:30 - 19:00</th> <th>19:00 - 22:00</th> <th>22:00 - 翌1:00</th> <th>翌1:00 - 翌3:00</th> <th>翌3:00 - 翌5:00</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>電話受付</td> <td colspan="8">24時間受付</td> </tr> <tr> <td>電話サポート</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>エンジニア派遣*</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>土曜日</td> <td>5:00 - 7:30</td> <td>7:30 - 9:00</td> <td>9:00 - 13:00</td> <td>13:00 - 17:30</td> <td>17:30 - 19:00</td> <td>19:00 - 22:00</td> <td>22:00 - 翌1:00</td> <td>翌1:00 - 翌3:00</td> </tr> <tr> <td>電話受付</td> <td colspan="8">24時間受付</td> </tr> <tr> <td>電話サポート</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>エンジニア派遣*</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>日曜・祝日</td> <td>5:00 - 7:30</td> <td>7:30 - 9:00</td> <td>9:00 - 13:00</td> <td>13:00 - 17:30</td> <td>17:30 - 19:00</td> <td>19:00 - 22:00</td> <td>22:00 - 翌1:00</td> <td>翌1:00 - 翌3:00</td> </tr> <tr> <td>電話受付</td> <td colspan="8">24時間受付</td> </tr> <tr> <td>電話サポート</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>エンジニア派遣*</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ : 対応可 △ : 点検実施後 6 ヶ月間のサポート期間に限り対応可能 - : 原則対応不可</p> <p>※契約時間外（上表 - の）での対応をご希望の場合は下記費用をご請求させていただきます。 • 電話サポート: 契約時間外電話サポート料金/回 • エンジニア派遣: 契約時間外エンジニア派遣料金/回 *修理作業費は別途発生します</p>										平日 (月～金)	5:00 - 7:30	7:30 - 9:00	9:00 - 17:30	17:30 - 19:00	19:00 - 22:00	22:00 - 翌1:00	翌1:00 - 翌3:00	翌3:00 - 翌5:00	電話受付	24時間受付								電話サポート	○	○	○	○	○	○	○	○	エンジニア派遣*	○	○	○	○	○	○	○	○	土曜日	5:00 - 7:30	7:30 - 9:00	9:00 - 13:00	13:00 - 17:30	17:30 - 19:00	19:00 - 22:00	22:00 - 翌1:00	翌1:00 - 翌3:00	電話受付	24時間受付								電話サポート	○	○	○	○	○	-	-	-	エンジニア派遣*	○	○	○	-	-	-	-	-	日曜・祝日	5:00 - 7:30	7:30 - 9:00	9:00 - 13:00	13:00 - 17:30	17:30 - 19:00	19:00 - 22:00	22:00 - 翌1:00	翌1:00 - 翌3:00	電話受付	24時間受付								電話サポート	-	-	-	-	-	-	-	-	エンジニア派遣*	-	-	-	-	-	-	-	-	(参考) サポート体制の概要	
平日 (月～金)	5:00 - 7:30	7:30 - 9:00	9:00 - 17:30	17:30 - 19:00	19:00 - 22:00	22:00 - 翌1:00	翌1:00 - 翌3:00	翌3:00 - 翌5:00																																																																																																															
電話受付	24時間受付																																																																																																																						
電話サポート	○	○	○	○	○	○	○	○																																																																																																															
エンジニア派遣*	○	○	○	○	○	○	○	○																																																																																																															
土曜日	5:00 - 7:30	7:30 - 9:00	9:00 - 13:00	13:00 - 17:30	17:30 - 19:00	19:00 - 22:00	22:00 - 翌1:00	翌1:00 - 翌3:00																																																																																																															
電話受付	24時間受付																																																																																																																						
電話サポート	○	○	○	○	○	-	-	-																																																																																																															
エンジニア派遣*	○	○	○	-	-	-	-	-																																																																																																															
日曜・祝日	5:00 - 7:30	7:30 - 9:00	9:00 - 13:00	13:00 - 17:30	17:30 - 19:00	19:00 - 22:00	22:00 - 翌1:00	翌1:00 - 翌3:00																																																																																																															
電話受付	24時間受付																																																																																																																						
電話サポート	-	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																															
エンジニア派遣*	-	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																															
<p>お客様からのお問い合わせの一次受付</p> <p>24時間365日受付</p> <p>お客様サポートセンター</p> <p>電話サポート</p> <p>サービスエンジニアによる技術的なアドバイス</p> <p>営業時間内 (9時～17時30分) または 電話サポート契約時間内</p> <p>テクニカルサポートセンター サービスエンジニア</p> <p>エンジニア派遣</p> <p>サービスエンジニアによる現地対応</p> <p>営業時間内 (9時～17時30分) または エンジニア派遣契約時間内</p> <p>サービスエンジニア</p>																																																																																																																							
<p>2025年12月1日 発行</p>																																																																																																																							