

# 連続稼働時間の最大化 比類なき安心感

Agilent CrossLab サービスギャランティ



ラボの機器が効率的に稼働できることをお約束します。

Agilent CrossLab を選択するという事は、現在の複雑な科学的課題やビジネス上の課題への対応を献身的に支援する真のパートナーを選ぶということです。そのアジレントのサービスを支えているのが、Agilent CrossLab サービスギャランティです。

## Agilent CrossLab サービスギャランティとは

サービスギャランティは、修理保証を含む Agilent CrossLab サービスプランの対象となるすべてのアジレント製機器に適用されます。<sup>1</sup> サービスのご依頼時に、アジレントがサービス注文を作成して速やかに対応します。多くのサービスは 1 回の訪問で完了しますが、特に欠陥部品の交換が必要な場合は、複数回の訪問が必要になる場合があります。

サービス注文の完了後も、公開されている仕様どおりに機器が動作しない場合は、どうなるのでしょうか。

アジレントが問題解決のためのエスカレーションプロセスを開始します。エスカレーションプロセスの完了後も仕様どおりに動作しない場合、アジレントはサービスギャランティに従って次のように対応します。

### アジレント製機器の場合

アジレントの判断で、同等の新品機器または認定整備済機器と交換します。<sup>2</sup>

### 他社製機器の場合

アジレントの判断で、次のいずれかの対応をとります。

- 同等の新品もしくは認定整備済アジレント製機器との交換、または同等以上の性能の他社製機器との交換<sup>2</sup>

または

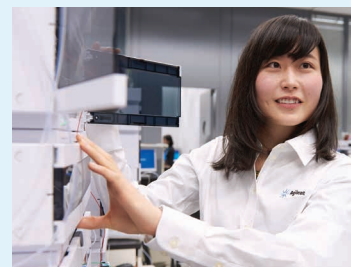
- 機器のサービス契約の残存価値に見合ったクレジットを提供し、サービス契約を終了

<sup>1</sup> サービスプランの対象となるのは、新品の機器または良好に動作する状態の機器です。アジレントは、サービスプランの適用前に機器を検査する権利を有します。

<sup>2</sup> 交換後の機器も引き続き既存のサービスプランの対象となります。

Agilent  
CrossLab

From Insight to Outcome



## アジレントサービスギャランティ

メーカーを問わず、Agilent CrossLab サービスプランの対象機器を修理できなかった場合は、エスカレーションプロセスで、機器の無償交換などにより問題を解消します。<sup>†</sup>

<sup>†</sup> 利用規約が適用されます。

詳細については、アジレントの  
担当者にお問い合わせください。

[www.agilent.com/chem/contactus](http://www.agilent.com/chem/contactus)

## Agilent CrossLab サービスプランが他社のサービスプランよりも優れている理由

- 追加費用の心配不要：Agilent CrossLab サービスプランには、派遣費と修理費のほか、修理や点検サービスに必要なアジレント純正部品が含まれています。
- より迅速な修理：バーチャルテクニカルサポートにより、オンサイト訪問なしで 50 % の問題が解消されています。オンサイト訪問が必要な場合、アジレント認定サービスプロフェッショナルが事前診断を行い、必要な部品と消耗品を用意して迅速に訪問します。
- 部品の在庫：アジレントは数百万個の部品の在庫を維持しており、必要な時に 96 % 以上が入手可能です。

2,200 人以上

世界中のアジレント認定  
サービスプロフェッショナルの  
人数

400 以上

年間に実施されている  
認定トレーニングコース

最大 90 %

高度な学位を有する  
アジレント認定サービス  
プロフェッショナルの割合

7.5 年

機器修理の  
平均経験年数

80 %

1 日以内に解消された  
問題の比率



50 種類以上

対応可能な技術プラット  
フォーム

2.5 日間

現場での  
平均所要時間

数百万種類

全世界の物流センターでそ  
ろろ部品の数

96 %

すぐに調達できる  
部品の割合

50 %

バーチャルテクニカル  
サポートによりリモートで  
解消された問題の比率

Agilent CrossLab が世界中のお客様に知見と価値をお届けした事例をご紹介します。

[サポートサービスのホームページ](#)

ホームページ

[www.agilent.com/chem/jp](http://www.agilent.com/chem/jp)

カスタムコンタクトセンタ

0120-477-111

[email\\_japan@agilent.com](mailto:email_japan@agilent.com)

本製品は一般的な実験用途での使用を想定しており、医薬品医療機器等法に基づく登録を行っておりません。  
本文書に記載の情報、説明、製品仕様等は予告なしに変更されることがあります。

DE60586011

アジレント・テクノロジー株式会社

© Agilent Technologies, Inc. 2023

Printed in Japan, August 10, 2023

5989-3948JAJP