

A woman with dark hair tied back, wearing clear safety glasses and a light-colored lab coat, is seated at a desk in a laboratory or office environment. She is looking intently at a laptop screen. The background is softly blurred, showing shelves with various items and warm, ambient lighting. A large, dark, rectangular object, possibly a piece of equipment, is visible on the right side of the frame.

装置サービスおよび カスタマートレーニング

研究を加速させるために設計された
包括的なサポート

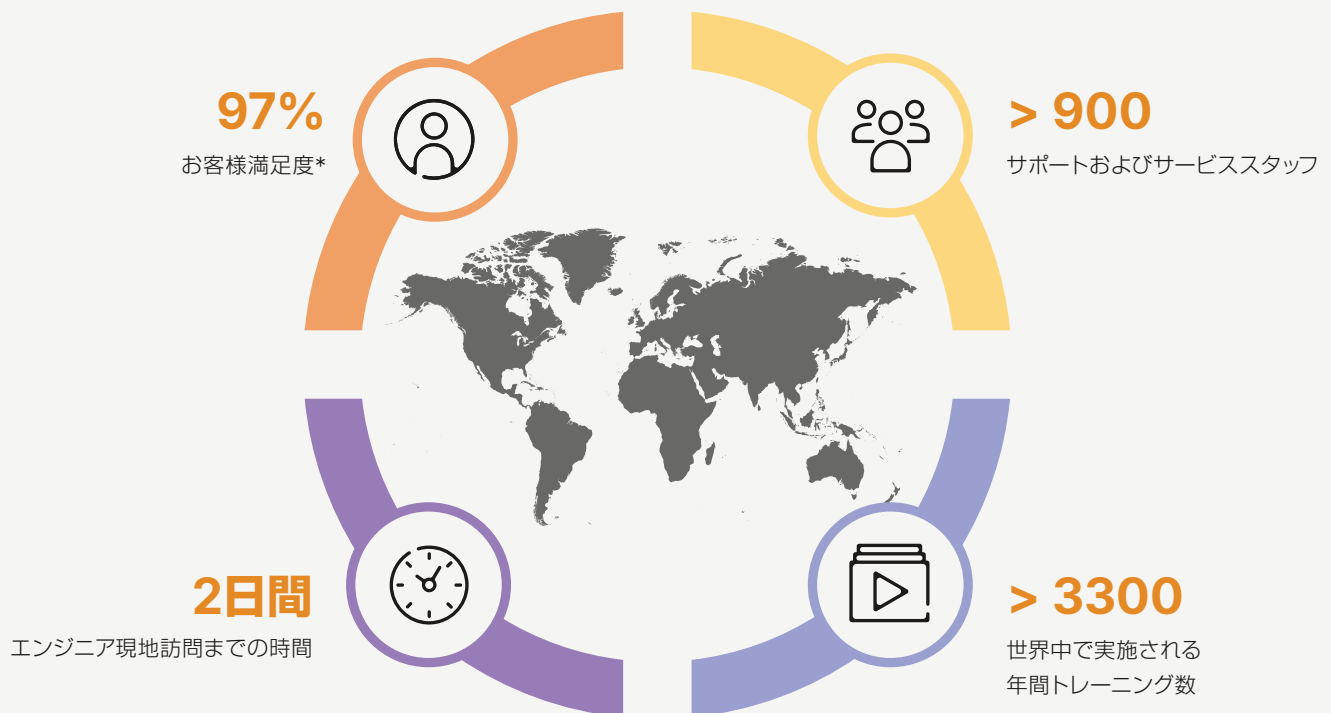
イルミナのゲノミクス サービス

次世代シーケンサー（NGS）は、大量のデータを迅速かつコスト効率よく生成したいと考える臨床医や研究者に選ばれているテクノロジーです。実績あるNGSテクノロジーを武器に、イルミナの科学専門家ネットワークは、各ラボのニーズに合わせたサービスを提供し、発見の加速をサポートします。

NGSへの移行は新しく刺激的な可能性をもたらしますが、同時に困難も伴います。立ち上げ、規模拡大、維持、コンプライアンスの各段階で、さまざまな疑問が生じることがよくあります。イルミナは、NGSに精通している方にも、これから始める方にも対応できるよう、あらゆる課題を軽減するための包括的なソリューションを提供しています。

信頼のおけるお客様中心のサービスとサポート

イルミナは、世界最大かつ最も信頼性の高いゲノミクスインフラストラクチャーを構築するために数十億ドルを投資し、150カ国以上で9,100を超えるお客様にサービスを提供しています。このグローバルな展開に加えて、イルミナは迅速な対応を可能にする広範なローカルサポート体制も整えています。高く評価されているサポートおよびトレーニングソリューションは、パフォーマンスの最大化、生産性の向上、規制遵守の支援を目的として設計されており、研究者や臨床医が求める答えにたどり着けるよう支援します。



10人中9人のお客様が、イルミナからのサポートに満足していると感じています。*

*テクニカルサポート、サービス、フィールドアプリケーションに関する対応後アンケートに基づきます。

イルミナ装置サービスプラン

イルミナのゲノムサイエンティスト、パイオインフォマティシャン、エンジニア、テクニカルエキスパートの力を活用することで、装置が最適な状態で稼働し続けるようにし、あなたの投資を守りましょう。イルミナ装置サービスプランは信頼性の高い装置のメンテナンスを通じて、生産性を最大化し、装置のダウンタイムを最小限に抑えます。多くのラボは、不明瞭な料金や追加費用なしで提供される迅速な現地サービスと、それによって得られる安心感の両方を高く評価しています。

全ての新規購入いただいたイルミナ製装置には、標準で1年間の基本保証が付帯しています。また、ほとんどの装置には、設置作業および操作トレーニングが含まれています。イルミナは、基本保証をより充実したサービスレベルへとグレードアップしたり、1年間の保証期間を超えてサービス範囲を延長したりできる、複数の階層型サービスプランを提供しています。

ブロンズ

高額な修理費用が発生する可能性に備える、手頃な価格の保護プラン。予算に敏感なお客様に最適

- 現地対応目標時間は3営業日
- ハードウェアとソフトウェアアップデート
- アプリケーションサポート
- 5 × 8の電話または電子メールによるテクニカルサポートへのお問い合わせ（月曜日～金曜日、1日8時間）

シルバー*

パフォーマンス、生産性、コストに対してバランスの取れた最も定評のあるフルサービスプラン

- 現地対応目標時間は2営業日
- 装置故障による試薬の交換
- 1年間の予防メンテナンス
- 5 × 18の電話または電子メールによるテクニカルサポートへのお問い合わせ（月曜日～金曜日、1日18時間）

ゴールド*

パフォーマンスを最大化し、規制ガイドラインと品質ガイドラインへの遵守を円滑に進めるプラン

- 現地対応目標時間は翌営業日
- 予防メンテナンス訪問時と有資格者による修理後の運転時適格性評価（OQ）1回
- 5 × 24の電話または電子メールによるテクニカルサポートへのお問い合わせ（月曜日～金曜日、24時間）

*一部の地域のみ

	ブロンズ	シルバー ^a	ゴールド ^a
期間	1年	1年	1年
パーツ交換	あり	あり	あり
装置故障時の試薬交換	なし	あり	あり
訪問サポート ^b	あり	あり	あり
電話サポート ^c	5 × 8	5 × 18	5 × 24
現地対応目標時間（営業日）	3	2	NBD
予防メンテナンス	なし	1	1
適格性評価：OQ追加	なし	なし	あり ^d
コントロールソフトウェア/ハードウェアアップデート ^e	あり	あり	あり
アプリケーションサポート ^f	あり	あり	あり
高度なアプリケーショントレーニング ^g	割引利用可能	割引利用可能	割引利用可能

補助装置のサポート、ハードウェアおよびソフトウェアのアップグレード、ならびにサードパーティ製ライブラリー調製キットに対するサポートは、サービス契約の提供内容には含まれておりません。

a. 一部の地域のみ。

b. 標準的な現地対応時間：

- 米国：月曜日～金曜日（公休を除く）8:00 AM～5:00 PM
- アジア太平洋地域：月曜日～金曜日（公休を除く）9:00 AM～5:30 PM
- 欧州、中東、アフリカ：月曜日～金曜日（公休を除く）9:00 AM～5:30 PM
- ご注意：標準時間外または現地以外で実施されたサポートは、超過時間に対する追加費用をご負担いただくことがあります。

c. 日本国内のお客様には日本時間平日9:00 AM～5:00 PMまで（公休を除く）日本語でのサポートを提供します。それ以外の時間帯は英語のご案内となります。

d. PM時のOQおよび有資格者による修理訪問。

e. お客様ご自身にてアップデート作業をお願いする内容については、リモートサポートのご案内になります。

f. テクニカルサポートまでお問い合わせください。状況に応じ、リモートサポートまたはオンサイトサポートのご案内を致します。

g. 価格および内容については、営業担当またはフィールドアプリケーション担当までお問い合わせください。

NBD：翌営業日、OQ：運転時適格性評価、PM：予防メンテナンス。

装置適格性評価サービス

イルミナでは、変化する規制環境を理解し、お客様がスタンダードや規制に準拠できるように支援するソリューションを提供するよう努めています。ラボでは、イルミナ装置に対して十分に文書化された適格性評価プロトコルを採用することにより、コンプライアンスを維持することが重要です。イルミナ適格性評価サービスでは、イルミナの各装置が試験・検証され、仕様に従って動作していることを確認します。

当社の設備据付時、運転時、稼動性能（IQ/OQ/PQ）適格性評価サービスは、イルミナの各装置に対して厳密な実験を行った上で開発されました。これらの手順には、各々の重要コンポーネントの試験と検証、カットオフメトリクスの設定、およびこれらのメトリクスの検証が含まれ、イルミナの仕様に従って動作と性能を確認します。認定エンジニアが現地でIQ、OQ、PQサービスを実施し、署名付きの監査対応レポートを内部および外部のレビュー用に作成します。

[詳細はこちら](#)

適格性評価サービス	サービスの内容	推奨される適格性評価間隔	イベント別のサービス
設備据付時適格性評価（IQ）	装置がイルミナの仕様と安全規制に従って設置されていることを証明する文書を提供。IQでは、認証エンジニアが、サポートされている中で最新のファームウェアとソフトウェアバージョンがインストールされていることを確認し、装置のセットアップとアクセサリーのロジスティクスを検証し、物理的および環境的な安全条件が満たされていることを確認し、署名付きの監査対応デジタルドキュメントを提供します。	- 初回の設備据付時 - 移設／再設置／譲渡による購入	- 初回使用前 - ラボ環境の一般的な変更後（例：改装、建設、停電）
運転時適格性評価（OQ）	包括的かつ明確に定義されたプロトコルに従い、システムが、イルミナが事前設定し検証した動作仕様に従って機能していることを確認。プロトコルはイルミナのラボで開発・検証されており、装置のハードウェアとソフトウェアがリリースされるたびに更新されるため、お客様は最新のサービスを受けることができます。動作・光学系・流路・温度コントロールなど適格性評価がOQの重要な要素に含まれます。	- 初回の設備据付時 - 事後サービス、ソフトウェアアップグレード、または予防メンテナンスの後 - ラボの標準操作手順に従って定期的に	- 装置の性能のベースラインレベルを試験するためのIQと同時に実施 - 大規模な研究や実験の開始前
稼動性能適格性評価（PQ）	包括的で明確に定義されたプロトコルに従い、装置が、イルミナが事前設定および検証済みの性能仕様に従って機能していることを確認。PQプロトコルはイルミナのラボで開発・検証されており、各装置のハードウェアとソフトウェアのリリース後に更新されるため、お客様は最新のサービスを受けることができます。PhiXデータラン（予測される総収量を含む）、データ品質、およびその他のコメントがPQの重要な要素に含まれます。	広範囲の修理実施後	各種モジュールのメンテナンス、交換、またはアップグレード後

カスタマートレーニング

急速に進化するゲノミクスの分野で専門性を高め、常に一步先を行くために、イルミナ認定講師による個別対応のトレーニングをご用意しています。

お客様のニーズに合わせて設計された、講師主導による幅広いコースをご覧ください。

- **ライブラリー調製**: ライブラリー調製技術の詳細を習得し、新しいライブラリー調製ソリューションの採用を効率化して、導入までの時間を短縮
- **シーケンス装置トレーニング**: シーケンス装置の操作に関するスタッフトレーニングを通じて、品質、効率、ワークフローの最適化を向上
- **解析コース**: シーケンスデータの効果的な解析に重点を置いた専門コースで、データの力を探求

イルミナの専門家と協力して、お客様のラボでハンズオンNGSトレーニングを受けるか、イルミナソリューションセンターでの集中的なセッションを選択してください。講師主導のトレーニングにより、ラボは重要な洞察をカスタマイズしてワークフローに統合することが可能になります。

お客様の施設での カスタマートレーニング

多くのラボから、自分たちのラボで講師主導のトレーニングを開催できる柔軟性が評価されており、これにより重要な知識のスムーズな導入が可能になります。

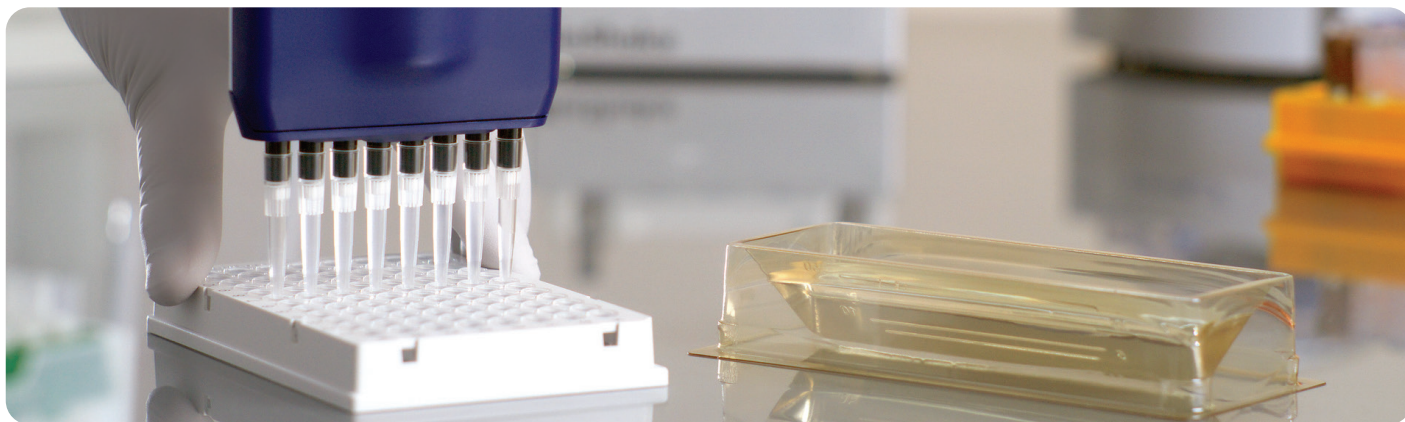
お客様の施設でのカスタマートレーニングには以下のものが含まれます。

- 最大4名までのラボでのハンズオントレーニング
- イルミナ認定トレーナーによる専門的な指導
- お客様特有のニーズに合わせたカスタムトレーニングで、最適な学習体験を提供

なお、お客様の施設でのコース料金には、必要なライブラリー調製キット、シーケンス試薬、および実験機器は含まれておりません。コース予約の前に、お客様のラボがトレーニングに十分対応できる準備が整っていることを確認します。



すべての講師主導トレーニング
コースの一覧については
[お問い合わせください](#)



イルミナソリューションセンターでのトレーニング

イルミナソリューションセンターの専門家とともに、ハンズオンNGSトレーニングと集中型の学習体験を行いましょう。このトレーニングは、NGSや特定のNGSワークフローが初めての方を対象としており、技術の能力を案内できる業界の専門家に直接アクセスしたいお客様向けにデザインされています。

NGSを始めただけでラボの立ち上げを進めているお客様は、イルミナソリューションセンターでのトレーニングを通じて、以下を学べます。

- 最適なシーケンス結果を得るためのベストプラクティスの習得
- ワークフローの各段階を通じた段階的な助言の取得
- 課題を効果的に克服するための包括的なトラブルシューティングのコツへのアクセス

イルミナソリューションセンターのラボは完全な設備が整っており、ケンブリッジの施設はISO 13845:2016認証を取得しています。

イルミナソリューションセンターでのトレーニングは、1人あたりの料金制で、最低4名の参加が必要です。必要なライブラリー調製キットおよび試薬もすべて料金に含まれています。イルミナ施設でのトレーニングは、多くのイルミナソリューションセンターの近くにお住まいのお客様にとって理想的な選択肢であり、移動費や消耗品のコストを最小限に抑えることができます。



詳細はこちら

イルミナソリューション
センター所在地

バーチャルトレーニング

イルミナは、NGS初心者のお客様向けに、専門家によるライブのオンライントレーニングコースを提供しています。

講師主導のバーチャルトレーニングには以下が含まれます。



NGS入門: 実験計画の考慮点、サンプル調製法、シーケンスプラットフォーム、データ解析など、NGSに関する包括的な概要



バイオインフォマティクス: さまざまな手法やアプリケーションに精通したバイオインフォマティシャンによるトレーニングとガイダンスを提供し、データ解析におけるボトルネックの解消を支援

イルミナは、講師主導のハンズオントレーニングに加え、オンラインで自己学習ができる豊富なトレーニングも提供しています。無料のインタラクティブなオンライントレーニングはいつでもご利用いただけます。

[オンライントレーニングを探す](#)

オンデマンドサービス

プランの保証範囲を超えるサポートや従量課金制のオプションとして、一部のオンデマンドサービスをご利用いただけます。



装置の移設：移設に伴うセッtoff、除染、およびセッアップはイルミナが実施



予防メンテナンス：装置がイルミナの仕様どおりに稼働し、高品質な結果を提供していることを確認するための計画的なメンテナンス



システムチェックヘルスチェック：サービス契約外または移設後に、装置をサービスプラン再加入するための点検



Workflow Design and Evaluation Service：最適なソリューションの決定や、イルミナプロトコールを用いた際のサンプルの挙動、現在の手法とのデータ比較を支援するための、カスタマイズされたあらゆる規模に対応する、実践的なデモンストレーション



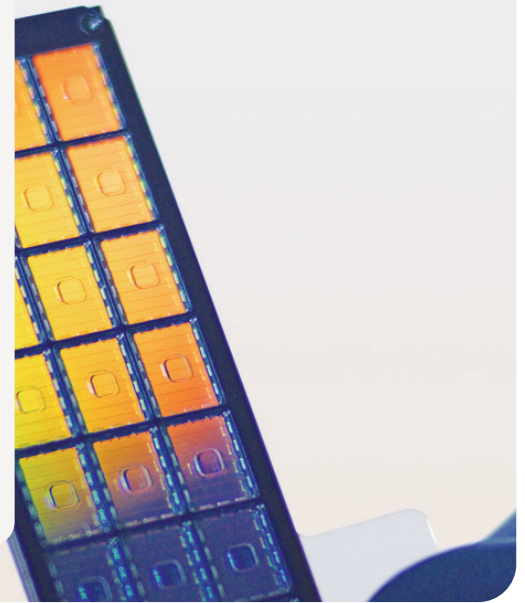
有償サービス修理（時間および部品費用）：契約外の装置に対する修理で、部品代、作業費、出張費、宿泊費をお客様にご負担いただき実施する有償サービス



マイクロアレイサポートおよびトレーニング

マイクロアレイテクノロジーの世界を深く学べる専門コースで、理解とスキルを高めるためにデザインされています。NGSシステム向けに利用可能なすべてのサービスは、iScan™システムにも対応しており、階層型サービス契約、IQ/OQ/PQサービス、予防メンテナンス、システムのヘルスチェック、および Workflow Design and Evaluation Serviceが含まれます。イルミナのマイクロアレイテクノロジーが初めてのお客様向けに、Infinium™ Assayワークフローに関するカスタマイズトレーニングもご用意しています。

[お問い合わせ](#)



サポートのある世界へようこそ

ライブラリー調製からシーケンス、データ解析に至るまでのイルミナソリューションは、世界中の研究者や臨床医が求める答えを見つける力を与えます。

イルミナでは、現地でのトレーニング、継続的なサポート、電話でのコンサルティングのほかに、ウェビナーを実施しており、さまざまなイルミナ施設で各種コースを開催しています。イルミナパートナーは、より迅速かつ効率的に答えを見つけるために必要なあらゆるリソースを取り揃えています。

詳細はこちら



イルミナサービス
およびトレーニング



オンライン
トレーニング



[お問い合わせ](#)

イルミナ株式会社

〒108-0014 東京都港区芝 5-36-7 三田ベルジュビル 22 階

Tel (03) 4578-2800 Fax (03) 4578-2810

jp.illumina.com

 www.facebook.com/illumina

販売店

販売条件 : jp.illumina.com/tc

© 2025 Illumina, Inc. All rights reserved.

すべての商標および登録商標は、Illumina, Inc. または各所有者に帰属します。

商標および登録商標の詳細は jp.illumina.com/company/legal.html をご覧ください。

予告なしに仕様および希望販売価格を変更する場合があります。

illumina[®]