



CoSupport – Service Rates

CoSupport – サービス料金

Table of Contents

目次

English Version 英語版

Date: March 5, 2026

日本語版 Japanese Version

日付: 2026年3月5日



CoSupport – Service Rates

Date: March 5, 2026

CoSupport is eSolia's all-in annual service for smaller organizations that need reliable professional IT support on a reactive, best-effort basis. Below are the fees that apply to a CoSupport engagement. For details on how CoSupport works and compares to other models, see the eSolia Professional Support Services Investment Overview.

Annual Base Fee

The CoSupport annual fee covers the base engagement for one year. It includes everything needed for routine support — no separate administration charge, no standing monthly invoice.

Component	Included
Annual fee	JPY 375,000
Professional hours	10 hours, usable as needed throughout the year
On-site visits (callouts)	5 visits within the standard Tokyo 23-ward zone
Administration fee	Included
Monthly Work Report	Issued in any month where work was performed
Service level	Best effort, reactive
Rollover	None — unused hours and visits lapse at year end

The annual fee is invoiced at contract start. There is no standing monthly invoice — however, if work exceeds the included hours and no pool is in place, overages are billed at base rates for that month.

Monthly Work Report

When work is performed during a month, CoSupport clients receive a Monthly Work Report — a structured PDF listing all work by date, description, and time. In months where no work occurs, no report is issued. This is the same auditable record provided to TotalSupport clients, delivered on the same basis: work happened, here is the evidence.

Prepaid Hour Pools

When your included 10 hours are consumed, eSolia will suggest a prepaid pool as a simple way to extend. Pools are not required at the start of a CoSupport engagement — they are introduced when the need is clear.

Pools are invoiced at the time of purchase and are valid for 12 months from that purchase date, independent of the annual base fee cycle. This means leftover pool hours do not disappear when the annual contract renews — they remain available until their own expiry date.

For example: a client purchases a 25-hour pool in month 8 of their contract year and uses 20 hours before year end. The annual base renews, a fresh 10 hours are included, and the remaining 5 pool hours continue to be available until the pool's own 12-month expiry.

The 10-hour pool carries no discount. Discounts begin at the 25-hour level and increase with pool size. CoSupport pool sizes are capped at 100 hours; clients requiring larger pools are typically better served by a TotalSupport engagement.

Pool Size	Max Pool Rate per Hour	Pool Total (before tax)
10 hours	JPY 30,000	JPY 300,000
25 hours	JPY 28,000	JPY 700,000
50 hours	JPY 27,000	JPY 1,350,000
75 hours	JPY 26,500	JPY 1,987,500
100 hours	JPY 26,000	JPY 2,600,000

Pool hours are debited before any base-rate billing applies. Callout overages may be debited from an active pool on request rather than invoiced separately.

On-site Visit Fee (Callout)

A callout fee applies per person, per visit, for all on-site work. Five callouts are included in the annual fee. Additional visits are charged as follows.

Zone	Fee
Standard — typical locations within the Tokyo 23 wards	JPY 7,000 per person, per visit
Extended — fringe 23-ward locations, Kawasaki, Yokohama, adjacent cities	JPY 9,000 per person, per visit
Outlying — significant travel or outside Greater Tokyo	By quote

Billing Minimums

All work is billed in 15-minute increments after the applicable minimum.

Work type	Minimum
On-site visit, weekday business hours	1 hour
Remote work, weekday business hours	15 minutes
Any work outside standard weekday hours	2 hours
Weekend or public holiday work	4 hours
Remote standby coverage (holiday or illness backfill)	JPY 40,000/day flat + hourly fee for actual hours worked

Illustrative Annual Investment

The table below shows a representative CoSupport engagement. Note that a pool is not assumed from the start — it is introduced when the included hours are consumed.

Profile: Tokyo office of 10–50 staff, routine IT support, occasional project work

Component	Annual (JPY)
CoSupport annual fee (includes 10 hrs + 5 callouts + admin)	JPY 375,000
10-hour pool — purchased when included hours are consumed	JPY 300,000
Illustrative Annual Total	JPY 675,000

If more hours are needed, larger pools are available at a discounted rate — a 25-hour pool is JPY 700,000, bringing the annual total to approximately JPY 1,075,000. Additional pools, callout overages, and any out-of-hours work are billed separately as they occur.

How Billing Works

The annual base fee is invoiced once at contract start and renews each year on that anniversary, regardless of pool status. It covers the included 10 hours, 5 callouts, and administration for the year.

Pools are invoiced separately at the time of purchase and run on their own 12-month clock, independent of the annual contract. When the annual contract renews, any remaining pool hours continue to be available until the pool's own expiry date — they are not reset or forfeited at renewal.

If callout or hour overages arise and a pool is active, they may be debited from the pool on request rather than invoiced separately. If no pool is in place, overages are invoiced separately.

CoSupport has no standing monthly invoice. Invoices are issued only when overages occur and no pool is available to absorb them.

Contact Us

eSolia Inc.

Shiodome City Center 5F (Workstyling)

1-5-2 Higashi-Shimbashi, Minato-ku

Tokyo 105-7105, Japan

Phone	03-4577-3380
Email	hello@esolia.co.jp
Web	https://esolia.co.jp/en
Hours	Monday-Friday, 9:00-18:00 JST

CoSupport — サービス料金

日付: 2026年3月5日

CoSupportは、リアクティブ・ベストエフォート型の年間固定サービスです。小規模な組織が安定したプロフェッショナルITサポートを、プロアクティブな管理契約のオーバーヘッドなしに受けるために設計されています。以下はCoSupport契約に適用される料金をまとめたものです。CoSupportの詳細および他のサービスモデルとの比較については、[イソリア プロフェッショナルサポートサービス - 料金ガイド](#)をご参照ください。

年間基本料金

CoSupportの年間料金は、1年間の基本契約をカバーします。定常的なサポートに必要なすべてが含まれており、管理費の別途請求も定期的な月次請求書ありません。

項目	内容
年間料金	JPY 375,000
プロフェッショナル作業時間	10時間（年間を通じて自由に使用可能）
オンサイト訪問（コールアウト）	東京23区標準ゾーン内5回
管理費	含む
Monthly Work Report	作業が発生した月のみ発行
サービスレベル	ベストエフォート、リアクティブ
繰り越し	なし（未使用の時間と訪問は年度末に失効）

年間料金は契約開始時に一括請求されます。定期的な月次請求書はありませんが、含まれる時間を超過しプールがない場合は、その月の超過分がベースレートで請求されます。

Monthly Work Report

作業が発生した月には、CoSupportクライアントにMonthly Work Reportを発行します。日付・作業内容・所要時間を記載した構造化されたPDFです。作業が発生しなかった月はレポートを発行しません。これはTotalSupportクライアントと同じ監査可能な記録であり、同じ前提で提供されます：作業が行われた、ここがその証拠です。

プリペイド時間プール

含まれる10時間を消費した時点で、イソリアはプリペイドプールを延長手段としてご提案します。CoSupport契約の開始時点でプールは必須ではありません。必要が明確になった時点で導入します。

プールは購入時に請求され、購入日から12ヶ月間有効です。この有効期間は年間基本料金のサイクルとは独立して動きます。つまり年間契約が更新されても残余プール時間は失効しません。プール自体の有効期限まで引き続き使用できます。

例：契約年度の8ヶ月目に25時間プールを購入し、年度末までに20時間を使用したとします。年間基本料金が更新され新たに10時間が含まれますが、残余の5時間はプール自体の12ヶ月の有効期限まで引き続き有効です。

10時間プールには割引は適用されません。25時間以上のプールから割引が始まり、プールサイズが大きいほど優遇レートが高くなります。CoSupportのプールサイズは100時間を上限としています。より大きなプールが必要なお客様には、TotalSupport契約をご検討いただくことをお勧めします。

プールサイズ	プールレート上限（時間単価）	プール合計（税抜）
10時間	JPY 30,000	JPY 300,000
25時間	JPY 28,000	JPY 700,000
50時間	JPY 27,000	JPY 1,350,000
75時間	JPY 26,500	JPY 1,987,500
100時間	JPY 26,000	JPY 2,600,000

プール時間はベースレートの請求が発生する前に優先して消費されます。コールアウトの超過分は、ご要望によりプールから引き落とすことも可能です。その場合、別途請求書は発行されません。

オンサイト訪問料（コールアウト費）

すべてのオンサイト作業に対して、1人1訪問ごとにコールアウト費が発生します。年間料金には5回分のコールアウトが含まれます。追加訪問については以下の料金が適用されます。

ゾーン	料金
標準: 東京23区内の一般的な拠点	JPY 7,000 / 1人1訪問
エクステンデッド: 23区周縁部、川崎・横浜・隣接都市	JPY 9,000 / 1人1訪問
遠隔地: 大幅な移動が必要な拠点または首都圏外	個別見積もり

最低請求単位

すべての作業は適用される最低単位に続いて15分単位で請求されます。

作業種別	最低単位
オンサイト訪問（平日業務時間内）	1時間
リモート作業（平日業務時間内）	15分
平日業務時間外の作業	2時間
週末または祝日の作業	4時間
リモートスタンバイカバレッジ（休日・病欠の代替）	JPY 40,000 / 日（定額） + 実作業時間の時間単価

年間投資額の目安

以下は代表的なCoSupport契約の例です。プールは最初から前提とするものではなく、含まれる時間を消費した時点で導入します。

プロフィール：東京オフィス、スタッフ10～50名、定常的なITサポート、スポット的なプロジェクト作業

項目	年間 (JPY)
CoSupport年間料金 (10時間+コールアウト5回+管理費含む)	JPY 375,000
10時間プール (含まれる時間を消費した時点で購入)	JPY 300,000
年間投資額の目安	JPY 675,000

より多くの時間が必要な場合は、割引レートで大きなプールをご購入いただけます。25時間プールはJPY 700,000で、年間合計は約JPY 1,075,000となります。追加のプール、コールアウト超過分、および時間外作業は発生に応じて別途請求されます。

請求の仕組み

年間基本料金は契約開始時に一括請求され、プールの状況に関わらず毎年その日付に更新されます。含まれる10時間、コールアウト5回、および1年間の管理費をカバーします。

プールは購入時に別途請求され、年間契約とは独立した12ヶ月の時計で動きます。年間契約が更新された際、残余のプール時間はプール自体の有効期限まで引き続き使用できます。更新時にリセットや失効はされません。

コールアウトや時間の超過が発生し、プールが有効な場合は、ご要望によりプールから引き落とすことができます。プールがない場合は別途請求書を発行します。

CoSupportに定期的な月次請求書はありません。超過が発生しプールで吸収できない場合にのみ、請求書が発行されます。

お問い合わせ

株式会社イソリア

〒105-7105

東京都港区東新橋1-5-2

汐留シティセンター5階 (Workstyling)

電話	03-4577-3380
メール	hello@esolia.co.jp
Web	https://esolia.co.jp
営業時間	月～金、9:00～18:00