Professional Support Services - Investment Overview

プロフェッショナルサポートサービス - 料金ガイド

March 6, 2026 / 2026 年 3 月 6 日

English Version

See page 3 →

日本語版

13 ページへ →

© 2026 eSolia Inc. — Confidential/ 秘密 | PDF/A-2b (ISO 19005-2)

Professional Support Services - Investment Overview

March 6, 2026

Contents

Introduction . . . 3
At a Glance . . . 4
Response and Resolution: What Your Commitment Buys . . . 5
How SLG Priorities Apply by Contract Level . . . 5
When You Need More Than Your Schedule Allows . . . 6
Choosing the Right Contract Level . . . 6
How We Price Work . . . 7
Service Models . . . 7
CoSupport . . . 7
TotalSupport . . . 7
Fixed Scope Engagements . . . 8
Monthly Packages . . . 8
Prepaid Hour Pools . . . 8
Monthly Work Report . . . 9
Administration Fee . . . 9
On-site Visits and Callout Fee . . . 9
Billing Minimums . . . 10
What an Engagement Looks Like . . . 10
Billing Cycle . . . 11
The Cost of Professional IT Support in Context . . . 11
Next Steps . . . 11
Contact Us . . . 12

Introduction

Technology support is not a commodity. The cost of an IT problem that goes unnoticed, an outage that runs through a weekend, or a migration that was scoped too tightly can dwarf the monthly cost of professional support many times over. At eSolia, we have structured our engagements to reflect that reality — pricing that is transparent, predictable where it can be, and honest about the cost of professional work where it cannot.

This document explains how eSolia engagements are structured, what you are investing in, and how the different components fit together. It is intended to give you enough context to make an informed decision about what kind of engagement fits your organization before we discuss specific figures.

At a Glance

eSolia offers two primary ongoing support contracts — **CoSupport** for smaller organizations that need reliable professional IT support on a reactive basis, and **TotalSupport** for established clients that need eSolia to take proactive ownership of defined areas of their IT environment. A third model, **Fixed Scope**, is available for specific, well-bounded deliverables. The table below summarizes how each compares at a glance.

	CoSupport	TotalSupport	Fixed Scope
Best for	Smaller organizations, reactive needs	Established clients, ongoing IT responsibility	Routine maintenance, defined coordination roles
How it works	You ask, we act	We watch, we act, we report	Defined deliverable, fixed term
Pricing	Fixed annual fee, all-in	Monthly package, sized to your workload	Fixed annual or per-period fee
Response guideline	Best effort; response always prompt	Published SLG; resolution speed scales with contract level	As defined in scope
Monthly Work Report	When work occurs	Yes	No — deliverable-based output provided instead
Prepaid pools	Available for project work	Available for project work	N/A
Typical annual investment	~¥675K–¥1M	¥6M+	Depends on scope

Units: K = thousand yen, M = million yen.

Response and Resolution: What Your Commitment Buys

eSolia publishes Service Level Guidelines (SLGs) defining how quickly we begin working on a problem. These guidelines mean something specific — and before choosing a contract level, you should know what they cover and what they do not.

Our core principle is straightforward:

> **Response is unconditional. Resolution is scheduled.**

We will always acknowledge and begin triaging any support request promptly, regardless of your contract level. What scales with your commitment is how quickly we can resolve the issue — because resolution requires a person to be available, and availability is what you are reserving when you sign a support contract.

A retained tax accountant works the same way. Call with a question and they pick up and advise immediately. But if your scheduled filing review is once a quarter, a complex amendment is not turned around that same afternoon — it is planned around when both parties are available and the work is scoped. The accountant's quality has not changed. The speed of resolution reflects the time you have reserved.

This means that a client who has reserved half a day per week of eSolia's time has not paid for someone on standby. Expecting next-day on-site resolution for that contract level would require either that eSolia absorbs uncompensated standby time, or that the response guideline becomes a fiction. We prefer honesty: response is always prompt, and resolution happens within the capacity the client has reserved, or by mutual agreement to extend that capacity.

How SLG Priorities Apply by Contract Level

Priority	Situation	Published Response	High-Frequency or Dedicated	Package-based (reserved capacity)
Urgent	Outage, multiple users, no workaround	Within 4 hours	Remote or on-site handling begins same day	Remote triage same day; on-site at next visit, or by T&M authorization
High	Outage, single user, no workaround	Within 8 hours	Remote or on-site handling begins same day	Remote triage within SLG; on-site at next visit, or by T&M authorization
Normal	Degraded performance, workaround exists	Within 2 business days	Handled within contracted hours	Handled within contracted visit window
Low	Marginal impact	Best effort	Queued within contracted hours	Queued for next scheduled visit

Response times apply during business hours (09:00–18:00 JST, Monday–Friday, excluding Japanese public holidays).

When You Need More Than Your Schedule Allows

Package-based contract clients (reserved capacity) are not locked out when something urgent arises. Two options are always available:

T&M authorization — for urgent items that cannot wait for the next scheduled visit, additional support time can be authorized at base rates, or at discounted rates if you have a prepaid hour pool in place. Authorization by the client's designated contact via email is sufficient for eSolia to proceed immediately.

Contract level review — if unscheduled escalations become a pattern, it is usually a sign that the contracted level no longer reflects actual needs. eSolia will proactively raise this conversation rather than allowing a mismatch to create friction.

If a priority issue cannot be resolved within your contracted schedule, eSolia will always communicate this promptly so that next steps can be agreed quickly.

Choosing the Right Contract Level

Your profile	Appropriate level	Realistic resolution speed
Low IT dependency, few users, routine requests	CoSupport or package-based TotalSupport (reserved capacity)	Remote: within days; on-site: next scheduled visit
Moderate IT dependency, mixed on-site and remote needs	Weekly or bi-weekly TotalSupport	Most items within the current week
Business-critical systems, user-facing outage risk	High-frequency or dedicated TotalSupport	Same day or next business day

The more capacity you reserve with eSolia, the faster we can act. The SLG is our commitment to respond; your contract level determines how quickly we can resolve.

How We Price Work

eSolia prices professional services on a **time and materials (T&M) basis**. This means you pay for the actual work performed by the actual people performing it, at rates that reflect their seniority and expertise.

For a defined category of well-scoped, bounded work, eSolia also offers fixed-fee arrangements — described in the Fixed Scope section above. But for ongoing support and complex project work, T&M is the right model, and the reason is simple.

We do not offer fixed-price engagements for ongoing support or complex project work. We choose not to, for a specific reason. Fixed pricing in professional services requires one of two things: either the scope is defined so precisely that nothing can surprise it, or the provider has padded the price to absorb surprises. In IT services — where a straightforward server migration can uncover years of undocumented dependencies, and a "quick" security review can reveal systemic gaps — neither condition holds reliably. T&M pricing means you pay for what the work actually costs, and we are accountable for every hour.

All work is billed in 15-minute increments after an applicable minimum, which is defined by the type of engagement (see the section on billing minimums below). There are no hidden retainers, no rounding to the nearest half-day, and no charges for work we did not do.

Service Models

Before sizing an engagement, the right service model must be established. eSolia offers two fundamentally different operating models, each designed for a different client profile.

CoSupport

CoSupport is a **reactive, best-effort service** designed for smaller organizations that need reliable professional IT support without the overhead of a proactive managed engagement.

Under CoSupport, eSolia works when you ask. There is no obligation for us to monitor, identify, or act on issues unprompted. You control the gate — every piece of work is initiated by you. This matters because proactive IT management, while valuable, generates work. An engaged IT partner who notices something will act on it, and that action costs money. For smaller organizations with tighter budgets and simpler environments, a reactive model with a predictable annual fee is often the right fit.

CoSupport is priced as a single all-in annual fee that includes a defined block of hours and on-site visits for the year, with no separate administration charge. Most CoSupport clients supplement this with a prepaid hour pool for project or overflow work. The total annual investment is straightforward to plan for and straightforward to explain internally.

TotalSupport

TotalSupport is a **proactive, defined-responsibility service** designed for organizations that need eSolia to take ownership of specific areas of their IT environment.

Under TotalSupport, eSolia is consigned to manage defined aspects of your infrastructure and operations — typically working alongside or in coordination with an overseas IT department. We are expected to notice things, act on them, and report on them. Engagements include a service level guideline for response times and a monthly reporting deliverable.

The proactive mandate means that when something needs attention, eSolia will address it and bill accordingly. This is the appropriate model for organizations where IT continuity is operationally critical

and where the cost of inaction is higher than the cost of professional oversight. TotalSupport engagements are sized by monthly hours and structured around defined scopes of work.

Fixed Scope Engagements

For specific, well-defined work where the scope, duration, and deliverable can be stated precisely in advance, eSolia offers **fixed-fee engagements**. This is the exception to our standard T&M model — available only where the scope is genuinely stable and bounded.

In practice, fixed scope engagements take two forms. The first is a **routine maintenance retainer** — an annual fixed fee covering defined ongoing work such as website upkeep, minor content updates, and technical maintenance for a defined system. Work outside the defined scope is quoted and billed separately. The second is a **project coordination role** — a fixed fee for a defined participation and coordination function over a fixed period, such as attendance at weekly meetings and action follow-up during an office relocation or infrastructure migration project.

Fixed scope does not mean fixed outcomes. eSolia's fee covers the defined work performed. Responsibility for project decisions and results remains with the client. Where scope changes are requested, they are acknowledged and quoted before work begins.

Fixed scope engagements can sit alongside a CoSupport or TotalSupport arrangement — a client on TotalSupport might add a fixed-fee coordination block for a specific initiative, for example. Rather than a detailed Monthly Work Report, fixed scope engagements are accompanied by a deliverable-based output suited to the scope — a project summary, meeting notes, or status document. The focus is on what was produced and what was decided.

Monthly Packages

Both CoSupport and TotalSupport engagements are built around a **monthly package** — a committed block of professional hours that forms the base of the relationship.

For TotalSupport clients, packages are sized to reflect the expected visit and remote work pattern. eSolia uses a straightforward notation to make this visible: a package described as **4V16**, for example, includes 4 on-site visits and 16 additional hours of remote work per month — 20 hours total. This makes the composition of the package clear at a glance and provides a basis for honest scope conversations as the engagement evolves.

The package is not a cap. It is a commitment — the minimum level of investment that makes a managed engagement viable for both parties. Work above the package level is billed at the applicable base rates, or drawn from a prepaid pool if one is in place.

Prepaid Hour Pools

For project work, planned initiatives, or periods of higher-than-usual activity, eSolia offers **prepaid hour pools** — blocks of professional time purchased in advance at a preferential rate.

Pools are available in blocks from 25 to 400 hours. The larger the pool, the more favorable the rate, reflecting the value of the commitment. Pools are valid for 12 months from the date of purchase, giving you a full year to deploy the time against whatever work arises.

A pool requires an active package. It is an extension of the engagement, not a standalone product, and cannot be used to substitute for the monthly commitment that underpins the relationship.

When hours are drawn from a pool, they are debited against the pool first, ensuring you always benefit from the preferential pool rate before base rates apply. For TotalSupport engagements with multiple role types, pool hours are allocated using a units-based system that ensures fair consumption across different seniority levels — a senior consultant hour draws more from the pool than an engineer hour, reflecting the actual cost difference.

Monthly Work Report

Every T&M-based eSolia engagement — CoSupport and TotalSupport — includes a **Monthly Work Report**: a structured PDF document delivered after the close of each calendar month.

The report groups all work performed during the month by scope of work, with individual entries showing the date, the work performed, and the time taken. It is the complete, auditable record of what eSolia did for your organization that month.

This is not a standard practice in the IT services industry. Many providers issue an invoice and expect trust. We issue an invoice and show the work behind it. For clients who need to report IT expenditure internally, justify costs to a parent company, or simply maintain clear records of what their IT environment has consumed, the Monthly Work Report is a practical asset every month, not just when something goes wrong.

The report is also the institutional memory of the engagement. When contacts change, when audits happen, or when questions arise about past decisions, the archive of Monthly Work Reports is the authoritative record.

For **Fixed Scope engagements**, the reporting approach is different. Because the fee is fixed and the deliverable is defined, detailed time reporting is replaced by a deliverable-based output appropriate to the scope — a project summary, a status document, meeting notes, or similar. The focus is on what was produced and what was decided, not on hours consumed. This keeps the conversation where it belongs: on outcomes.

Administration Fee

Every eSolia engagement includes an **administration fee** that covers the infrastructure of the engagement itself — independent of the professional hours consumed.

This covers SOW administration, Monthly Work Report generation, compliance documentation, tooling, internal coordination, and account oversight. eSolia operates in accordance with ISO 27001 principles and is working toward formal certification. The discipline behind that standard is present in every engagement: work is tracked, documented, and managed to a defined standard. The administration fee is the cost of that standard.

For CoSupport clients, the administration fee is included in the annual fee — there is no separate charge. For TotalSupport clients, it is a defined monthly fee that reflects the complexity of the engagement. An engagement with a single scope of work and a predictable cadence has a lower administration cost than one with multiple concurrent scopes, frequent reporting requirements, and complex coordination needs.

On-site Visits and Callout Fee

When eSolia staff visit your premises, a **callout fee** applies per person, per visit, in addition to the professional hours billed.

The callout fee covers the real cost of physical presence — travel time, transit, and the coordination required to deploy staff to a client location. It has been a transparent, fixed component of eSolia engagements since the company was founded, and it applies regardless of how long the visit runs.

For CoSupport clients, a defined number of callouts are included in the annual fee. For TotalSupport clients, callouts are estimated as part of the package and reconciled against actuals at the end of each service month.

The callout fee varies by location. Standard rates apply for typical locations within the 23 wards of Tokyo. Extended rates apply for fringe locations, or for sites in adjacent cities such as Kawasaki or Yokohama. For locations requiring significant travel, a quoted rate applies.

Billing Minimums

Professional service billing minimums exist to reflect the true cost of deploying skilled people. eSolia applies the following minimums:

For **on-site visits on weekday business hours**, the minimum is 1 hour. For **remote work on weekday business hours**, the minimum is 15 minutes. All work beyond the applicable minimum is billed in 15-minute increments.

For work outside standard weekday business hours, a **2-hour minimum** applies. For weekend or public holiday work, a **4-hour minimum** applies for the day. Where eSolia staff are asked to remain on remote standby to cover for a client's own staff during a holiday or illness, a flat daily standby fee applies in addition to any hours actually worked.

These minimums reflect the actual cost of mobilizing professional staff, particularly outside normal working hours. They are defined in the Master Service Agreement and apply consistently across all engagements.

What an Engagement Looks Like

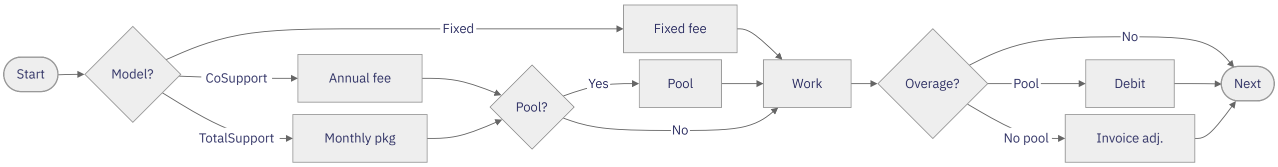
A typical small-company CoSupport engagement involves an annual base fee, a prepaid hour pool for ad hoc and project work, and callout fees as visits occur. The total annual investment is predictable, easy to budget for, and simple to explain internally. Most CoSupport clients consume their included hours within the year and purchase a pool to cover the remainder — the realistic all-in annual investment for a small organization is typically in the range of one million yen.

A typical established TotalSupport engagement involves a monthly package sized to the expected workload, a monthly administration fee, callout fees reconciled monthly, and one or more pools purchased when project work arises. The monthly investment reflects the actual resources deployed — it scales naturally as the engagement becomes more or less active, and the Monthly Work Report makes every yen of that investment visible and accountable.

Both models are designed so that the client understands what they are getting, what it costs, and why. There are no hidden charges, no automatic renewals of unused commitments, and no incentive on eSolia's part to generate unnecessary work. Our interest is in long-term relationships built on results that are documented, verifiable, and clearly worth the investment.

Billing Cycle

Invoices follow a simple logic across all engagement types: pay before the month for ongoing commitments, pay at purchase for pools, and any variation at month-end is either debited from your pool or invoiced separately if no pool is in place.



eSolia Invoicing Cycle

For **CoSupport**, the annual fee covers the base engagement. Pools are invoiced when purchased. Callout or hour overages are debited from your pool if one is active, or invoiced separately if not.

For **TotalSupport**, the package is invoiced in advance each month. After the month closes, any overage is debited from an active pool or invoiced as an adjustment. Clients with a pool in place typically receive just one invoice per month.

For **Fixed Scope**, the fee is invoiced at the start. Out-of-scope work is quoted and invoiced separately before it begins.

The Cost of Professional IT Support in Context

For organizations weighing the cost of external IT support against an in-house hire, the comparison is worth making explicitly. A junior IT staff member in Japan typically costs ¥4,000,000 or more per year in salary alone, before social insurance, equipment, training, and the management overhead of an additional headcount. And a junior hire, however capable they may become, is unlikely to have seen the range of environments, incidents, and edge cases that a professional services team encounters routinely.

A CoSupport engagement starts at ¥375,000 per year — less than a tenth of that cost — and realistically ¥675,000 once a small 10-hour pool is added. That covers 20 hours of professional IT support for the year, which is a modest amount of time but handled by people who know what they are doing. There is no employment overhead, no onboarding curve, and no ceiling on the expertise available when something difficult comes up.

TotalSupport engagements represent a larger investment and are designed for organizations with more substantial IT dependencies. But even at that level, the cost of a managed engagement with documented accountability typically compares favorably to the fully-loaded cost of equivalent in-house capability — particularly for foreign-affiliated companies where the alternative is relying on an overseas IT department operating across time zones.

Next Steps

If this overview resonates with what you are looking for, we are ready to move to a specific proposal. Based on what we have discussed, eSolia will prepare a recommendation covering applicable rates, package sizing, and an indicative total investment — so you have a concrete basis for your decision.

We look forward to the next step.

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

プロフェッショナルサポートサービス - 料金ガイド

2026 年 3 月 6 日

目次

はじめに 14
サービスモデルの概要 15
対応と解決：ご契約が何を保証するか 16
契約レベル別の SLG 適用イメージ 16
契約スケジュール外の対応が必要な場合 16
適切な契約レベルの選び方 17
料金の仕組み 18
サービスモデル 18
CoSupport 18
TotalSupport 18
固定スコープ契約 18
月次パッケージ 19
プリペイド時間プール 19
Monthly Work Report 19
管理費 20
オンサイト訪問料（コールアウト費） 20
最低請求単位 20
契約の実際の姿 20
請求サイクル 21
IT サポートのコストを文脈で考える 21
次のステップ 22
お問い合わせ 22

はじめに

IT サポートは、単なるコモディティではありません。気づかれないままの IT の問題、週末をまたぐ障害対応、スコープが甘いまま進んだ移行プロジェクト——こうした事態が生む損失は、毎月のサポート費用を何倍も上回ることがあります。イソリアは、その現実を踏まえたうえでサービスを設計しています。透明性があり、可能な範囲で予測可能で、専門的な作業にかかるコストについて正直な料金体系です。

このガイドでは、イソリアとのご契約がどのように構成されているか、何に対してご投資いただくのか、そして各要素がどのように組み合わさるかをご説明します。具体的な金額についてお話しする前に、どのようなご契約がお客様の組織に合っているかをご判断いただくための情報をご提供することが目的です。

サービスモデルの概要

イソリアの継続サポート契約には、主に２種類あります。**CoSupport** はリアクティブな形でプロフェッショナルIT サポートを必要とする小規模組織向け、**TotalSupport** は IT 環境の特定領域をイソリアがプロアクティブに担当することを必要とするエスタブリッシュドクライアント向けです。明確にスコープが定義された成果物については**固定スコープ契約**もご用意しています。以下の表でそれぞれの概要をご確認いただけます。

	CoSupport	TotalSupport	固定スコープ契約
最適な対象	小規模組織、リアクティブなニーズ	中堅以上のお客様、継続的な IT 責任が必要	定常的なメンテナンス、定義された調整業務
運用方法	ご依頼があれば対応	イソリアが監視・対応・報告	定義された成果物、固定期間
料金体系	年間固定料金（オールイン）	月次パッケージ（工数に応じてサイズ設定）	年間または期間単位の固定料金
対応ガイドライン	ベストエフォート；対応は常に迅速	SLG 公開；解決の速さは契約レベルに応じて変わる	スコープに応じて定義
Monthly Work Report	作業が発生した月のみ発行	毎月発行	対象外 — 成果物ベースのアウトプットを提供
プリペイドプール	プロジェクト作業向けに購入可能	プロジェクト作業向けに購入可能	対象外
年間費用目安	約 67.5 万円～約 107.5 万円	600 万円～	スコープによる

対応と解決：ご契約が何を保証するか

イソリアは、問題への着手の早さを示すサービスレベルガイドライン（SLG）を公開しています。ご契約レベルをお選びいただく前に、このガイドラインが何を保証し、何を保証しないかを把握しておく必要があります。

基本原則はシンプルです：

> **「対応」は無条件に行います。「解決」はご予約いただいたリソースに沿って行います。**

サポートリクエストへの受付・初期トリアージは、ご契約レベルに関わらず常に迅速に行います。問題の「解決」の早さはご契約の内容によって変わります——解決には担当者の稼働が必要であり、その稼働こそがサポート契約でご予約いただくものだからです。

顧問税理士との関係と同じ構造です。電話すればすぐにつながってアドバイスをもらえます。しかし決算申告のレビューが四半期に１回であれば、複雑な修正申告はその日の午後に完了するわけではなく、双方のスケジュールと作業範囲を調整して進められます。税理士の能力は変わりません。解決の速さは、予約している時間を反映しています。

週に半日分のイソリアの時間しか確保していないお客様は、スタンバイ担当者の費用をお支払いいただいていません。そのご契約レベルで翌日オンサイト対応を期待されるとしたら、イソリアが無償のスタンバイ時間を吸収するか、対応目標が形骸化するかのどちらかになります。私たちは正直であることを選びます——対応は常に迅速に行い、解決はお客様がご予約いただいたキャパシティの範囲で、または双方合意のうえでそのキャパシティを拡張して行います。

契約レベル別の SLG 適用イメージ

優先度	状況	公開対応目標	高頻度・専任契約	パッケージ型契約（予約キャパシティ型）
Urgent（緊急）	複数ユーザーへの障害、回避策なし	4 時間以内	当日中にリモートまたは現地対応を開始	当日リモートトリアージ。現地対応は次回訪問日、または T&M 承認による
High（高）	単一ユーザーへの障害、回避策なし	8 時間以内	当日中にリモートまたは現地対応を開始	SLG 内にリモートトリアージ。現地対応は次回訪問日、または T&M 承認による
Normal（通常）	パフォーマンス低下、回避策あり	2 営業日以内	契約時間内に対応	契約訪問ウィンドウ内に対応
Low（低）	軽微な影響	ベストエフォート	契約時間内にキュー管理	次回訪問日にキュー管理

対応時間は営業時間内（日本標準時 9:00～18:00、月曜～金曜、祝日を除く）に適用されます。

契約スケジュール外の対応が必要な場合

パッケージ型契約（予約キャパシティ型）のお客様も、緊急時に対応できない状況になるわけではありません。常に 2 つの選択肢があります。

T&M 承認による追加対応 — 次回の予定訪問まで待てない緊急案件については、基本レートで、またはプリペイドプールをお持ちの場合は割引レートで追加サポート時間を承認いただくことが可能です。お客様の指定担当者からのメールによる承認で、イソリアは即座に対応を開始できます。

契約レベルの見直し — スケジュール外のエスカレーションが繰り返し発生する場合、それは通常、現在の契約レベルが実態と合っていないサインです。イソリアから先にこの会話を提起します——認識のズレを放置して関係を悪化させることは避けたいと考えています。

優先度の高い案件が契約スケジュール内で解決できないと判断した場合、イソリアは必ず速やかにご連絡し、次のステップを迅速に合意します。

適切な契約レベルの選び方

お客様のプロフィール	適切な契約レベル	実質的な解決スピード
IT への依存度が低く、ユーザー数も少ない、定常的なリクエスト	CoSupport またはパッケージ型 TotalSupport（予約キャパシティ型）	リモート：数日以内；現地：次回予定訪問日
IT への依存度が中程度、リモート・現地対応の両方が必要	週 1 回または隔週 TotalSupport＋リモートブロック	ほとんどの案件を当週内に対応
ビジネスクリティカルなシステム、ユーザー影響リスクがある	高頻度または専任 TotalSupport	当日または翌営業日

一言でまとめると：**イソリアに確保していただくキャパシティが多いほど、迅速に動けます。** SLG はイソリアが「対応」することへのコミットメントです。「解決」の速さはお客様のご契約レベルが決めます。

料金の仕組み

イソリアは、プロフェッショナルサービスを**タイム＆マテリアル（T&M）方式**で提供しています。実際に作業を行った人材の実働時間に対し、その役割と専門性を反映した料金で請求します。

明確に定義された作業については固定料金契約もご用意しています（上記の固定スコープ契約をご参照ください）。ただし、継続サポートや複雑なプロジェクト作業については、T&M が適切なモデルです。その理由はシンプルです。

IT サービスにおける固定価格契約が成立するには、スコープが精密に定義されて想定外が発生しない、あるいはプロバイダーが想定外を吸収するために料金をかさ増ししている、のいずれかが必要です。IT サービスの現場では——単純に見えるサーバー移行が何年分もの未文書化された依存関係を明らかにし、「軽い」セキュリティレビューが構造的な問題を露呈することがある世界では——どちらの条件も安定的には成立しません。T&M 方式では、作業の実際のコストに対してお支払いいただき、イソリアはすべての時間に責任を持ちます。

すべての作業は、適用される最低請求時間に続いて 15 分単位で請求されます。隠れた費用、半日単位への切り上げ、実施していない作業への請求はありません。

サービスモデル

CoSupport

CoSupport は、小規模な組織向けの**リアクティブ・ベストエフォート型サービス**です。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たい組織に適しています。

CoSupport では、イソリアはご依頼があった場合にのみ作業を行います。監視・発見・自発的な対応の義務はありません。作業の起点はお客様にあります。プロアクティブな IT 管理は価値がある反面、作業を生み出します。問題に気づいた IT パートナーは対応し、その対応にはコストがかかります。予算が限られており、環境がシンプルな小規模組織にとって、予測可能な年間料金のリアクティブモデルは多くの場合、適切な選択です。

CoSupport は年間固定料金のオールインパッケージとして提供されます。一定の作業時間とオンサイト訪問が含まれており、管理費の別途請求はありません。ほとんどの CoSupport クライアントは、プロジェクトや追加作業に備えてプリペイドプールを追加購入されます。年間の総投資額は計画しやすく、社内への説明も容易です。

TotalSupport

TotalSupport は、IT 環境の特定領域に対してイソリアが責任を持って管理する**プロアクティブ・定義済み責任型サービス**です。

TotalSupport では、イソリアはお客様の IT インフラと運用の定義された領域を担当します。多くの場合、海外の IT 部門と連携しながら、または代わりに機能します。対応時間に関するサービスレベルガイドラインと月次報告書が含まれます。プロアクティブなマネデートのもと、問題があれば対応し、その対応に基づいて請求します。IT の継続性が事業上重要であり、対応しないコストがプロフェッショナルな監視コストを上回る組織に適したモデルです。

固定スコープ契約

スコープ・期間・成果物が事前に明確に定義できる特定の作業については、**固定料金契約**をご提供します。これはイソリアの標準 T&M モデルの例外であり、代替手段ではありません。

実際の例として、定義されたウェブサイトの定常メンテナンスを対象とした**ウェブメンテナンス年間契約**と、オフィス移転やインフラ移行プロジェクト期間中の定例会議への出席・議事録作成・アクション管理を対象とした**プロジェクト調整契約**があります。

固定料金は作業に対して支払われるものであり、プロジェクトの結果に対してではありません。スコープ外の作業はご依頼前に見積もりを提示し、承認を得たうえで対応します。固定スコープ契約は、CoSupport または TotalSupport と組み合わせてご利用いただけます。

月次パッケージ

CoSupport と TotalSupport 両方の契約は、**月次パッケージ**を基盤としています。月次パッケージとは、契約の基礎となる毎月のコミットメント（プロフェッショナル作業時間のブロック）です。

TotalSupport クライアントの場合、パッケージは想定されるオンサイト訪問とリモート作業のパターンに基づいてサイズを決定します。イソリアでは構成を分かりやすく示す表記を使用しています。たとえば **4V16** と表記されたパッケージは、月 4 回のオンサイト訪問と 16 時間のリモート作業を含む、合計 20 時間のパッケージです。この表記によりパッケージの構成が一目でわかり、契約が発展するにつれてスコープについて率直な議論が行いやすくなります。

パッケージは上限ではありません。パッケージはコミットメント——両者にとって管理された契約を成立させるための最低投資水準——です。パッケージを超える作業は適用される基本時間単価で請求されるか、プールが設定されている場合はそこから引き落とされます。

プリペイド時間プール

プロジェクト作業、計画されたイニシアティブ、または通常より作業量が多い時期に備えて、イソリアでは**プリペイド時間プール**を提供しています。優遇レートで事前購入できるプロフェッショナル作業時間のブロックです。

プールは 25～400 時間のブロックで購入できます（CoSupport は 10～100 時間）。プールが大きいほど優遇レートが高く、コミットメントの価値を反映しています。プールは購入日から 12 ヶ月間有効で、1 年間を通じて発生する作業に充当できます。

プールはパッケージが前提です。契約の延長として機能するものであり、単独で購入できる商品ではありません。月次コミットメントの代替にはなりません。

プールから時間が引き落とされる際は、基本レートが適用される前に必ずプールの優遇レートが適用されます。

Monthly Work Report

すべての T&M 型契約（CoSupport および TotalSupport）には、毎月末の締め後に **Monthly Work Report** を発行します（CoSupport は作業が発生した月のみ）。

レポートはその月に実施したすべての作業をスコープオブワーク（SOW）別にグループ化し、日付・作業内容・所要時間を個別に記載した構造化された PDF です。お客様の組織に対してイソリアが行ったことの、完全な監査可能な記録です。

これは IT 業界の標準的な慣行ではありません。多くのプロバイダーは請求書を発行して信頼を求めます。イソリアは請求書と共にその根拠を示します。IT 支出を社内で報告する必要がある方、親会社にコストを説明する必要がある方、あるいは単に IT 環境に何が費やされたかの明確な記録を保持したい方にとって、Monthly Work Report は何か問題が起きたときだけでなく、毎月役立つ実用的な資産です。

このレポートはまた、契約の制度的な記録でもあります。担当者が交代したとき、監査が行われたとき、あるいは過去の意思決定について疑問が生じたとき、Monthly Work Report のアーカイブが権威ある記録となります。

固定スコープ契約については、成果物ベースのアウトプット（プロジェクトサマリー、議事録、ステータス文書など）を代わりに提供します。詳細な時間レポートではなく、何が作成され何が決定されたかに焦点を当てます。

管理費

すべての TotalSupport 契約には、消費されるプロフェッショナル時間とは独立した**管理費**が含まれます。

これはSOW管理、Monthly Work Report 作成、コンプライアンス文書化、ツール整備、社内調整、アカウント管理をカバーします。コスト回収のための費用ではなく、マネージドエンゲージメントサービスの対価です。イソリアは ISO 27001 の原則に基づいて運用しており、正式認証に向けて準備中です。この基準のもとにある規律がすべての契約に反映されています。管理費はその基準のコストです。

CoSupport クライアントについては、管理費は年間料金に含まれており、別途請求はありません。TotalSupport クライアントについては、契約の複雑さを反映した月次固定費として設定します。

オンサイト訪問料（コールアウト費）

イソリアスタッフがお客様の拠点を訪問する際は、請求する作業時間に加えて**コールアウト費**が 1 人 1 訪問ごとに発生します。

コールアウト費は、物理的な出向の実際のコスト——移動時間、交通費、スタッフをクライアント拠点に派遣するための調整コスト——をカバーします。イソリア創業以来、契約の透明な固定要素として設定されており、訪問時間の長短に関わらず適用されます。

CoSupport クライアントについては、年間料金に一定数のコールアウトが含まれます。TotalSupportクライアントについては、コールアウトはパッケージの見積もりに含め、サービス月末に実績に基づいて精算します。

コールアウト費はロケーションによって異なります。東京 23 区内の標準的なロケーションには標準レートが適用されます。23 区の周縁部や川崎・横浜などの隣接都市にはエクステンデッドレートが適用されます。大幅な移動が必要なロケーションについては個別見積もりとなります。

最低請求単位

最低請求単位は専門人材を投入する実際のコストを反映するために設けています。イソリアは以下の最低単位を適用します。

平日業務時間内のオンサイト訪問は最低 1 時間。**平日業務時間内のリモート作業**は最低 15 分。適用される最低単位を超える作業はすべて 15 分単位で請求されます。

平日の標準業務時間外の作業には**最低 2 時間**が適用されます。週末または祝日の作業には**最低 4 時間**が 1 日として適用されます。お客様スタッフの休日または病欠に備えてイソリアスタッフのリモートスタンバイをご要望の場合、実際の作業時間に対する時間単価に加えて、1 日あたりの定額スタンバイ料が発生します。

これらの最低単位は、特に通常業務時間外におけるプロフェッショナルスタッフの出動の実際のコストを反映しています。マスターサービス契約に定められており、すべての契約に一貫して適用されます。

契約の実際の姿

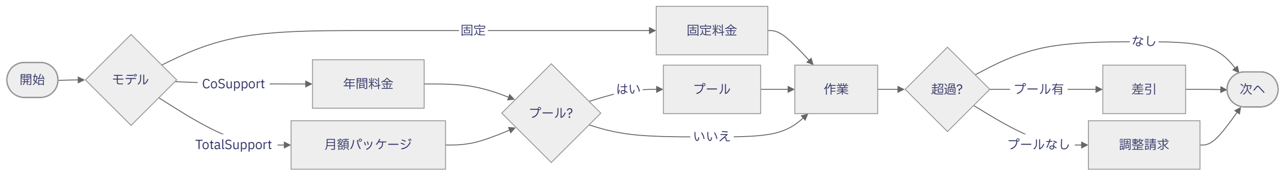
一般的な CoSupport 契約は、年間基本料金、追加作業やプロジェクト向けのプリペイドプール、そして発生に応じたコールアウト費で構成されます。年間の総投資額は予測可能で、予算計画が立てやすく、社内への説明も簡単です。ほとんどの CoSupport クライアントは、年内に含まれる作業時間を消費し、追加の時間プールを購入されます。

一般的なTotalSupport契約は、工数に応じてサイズを決定した月次パッケージ、月次管理費、月末精算のコールアウト費、そしてプロジェクトが発生した際に購入するプールで構成されます。月次の投資額は実際に投入されたリソースを反映します——契約がより活発になるにつれて自然にスケールし、Monthly Work Reportがその投資のすべてを可視化して説明責任を果たします。

どちらのモデルも、お客様が何を受け取り、いくらかかり、その理由が分かるよう設計されています。隠れた費用はなく、未使用分の自動繰り越しもなく、イソリアが不必要な作業を生み出すインセンティブもありません。私たちの関心は、記録され・検証可能で・明らかにその価値があることが証明された成果に基づく長期的な関係にあります。

請求サイクル

すべての契約タイプにおいて、請求はシンプルなロジックに従います。継続コミットメントは月前に支払い、プールは購入時に支払い、月末の差異はプールから差し引くか、プールがない場合は別途請求します。



eSolia 請求サイクル

CoSupportの場合、年間料金がベース契約をカバーします。プールは購入時に請求されます。コールアウトや作業時間の超過分は、プールが有効であればプールから差し引き、なければ別途請求します。

TotalSupportの場合、パッケージは毎月事前に請求されます。月末の締め後、超過分は有効なプールから差し引くか、調整請求として処理します。プールをお持ちのクライアントは、通常月1回の請求のみとなります。

固定スコープ契約の場合、料金は契約開始時に請求されます。スコープ外の作業は、着手前に見積もりを提示し、別途請求します。

IT サポートのコストを文脈で考える

外部ITサポートのコストと社内採用を比較検討している組織にとって、その比較を明示することには意味があります。日本における初級ITスタッフは、給与だけで年間400万円以上かかるのが一般的であり、社会保険、機器、研修、そして管理のオーバーヘッドは含まれていません。また、どれだけ将来性があるとしても、プロフェッショナルサービスチームが日常的に直面するような多様な環境・障害・エッジケースを経験したことはないでしょう。

CoSupportの契約は年間¥375,000から——その費用の10分の1以下——であり、10時間プールを追加しても現実的には¥675,000です。これは年間20時間のプロフェッショナルITサポートです。少ない時間数かもしれませんが、対応するのは何が起きているかを把握している人材です。雇用コストはなく、立ち上がりのための学習期間もなく、難しい問題が発生したときに頼れる専門知識に上限もありません。

TotalSupport契約はより大きな投資となり、ITへの依存度が高い組織向けに設計されています。それでもその水準においても、文書化された説明責任を伴うマネージドエンゲージメントのコストは、同等の社内体制を整えるための完全コストと比較して有利なことが多く——特に代替手段が時差のある海外IT部門への依存となる外資系企業にとってはなおさらです。

次のステップ

本ガイドの内容がお客様のご要望と合致するようであれば、次のステップは具体的なご提案です。これまでにお話しした内容をもとに、イソリアから適用レート・パッケージサイズ・概算総投資額を含むご提案をお送りします。意思決定の具体的な根拠としてご活用いただければ幸いです。

次のステップへ進めることを楽しみにしております。

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