



# TotalSupport – Service Rates

## TotalSupport – サービス料金

April 2, 2026 / 2026 年 4 月 2 日

---

**English Version**

[See page 3 →](#)

**日本語版**

[13 ページへ →](#)



# TotalSupport – Service Rates

April 2, 2026

---

## Contents

eSolia TotalSupport – Service Rates .....	3
1. Hourly Base Rates .....	4
2. Monthly Packages .....	5
3. Prepaid Hour Pools .....	6
4. Administration Fee .....	7
5. Monthly Work Report .....	8
6. On-site Visit Fee (Callout) .....	8
7. Billing Minimums .....	9
8. Other Recurring Fees .....	9
9. Illustrative Monthly Investment .....	10
Standard Engagement .....	10
Active Engagement .....	10
10. How Billing Works .....	12
11. Rate Adjustment .....	12
Contact Us .....	12

---

## eSolia TotalSupport – Service Rates

Effective - from 1 Feb 2026

Validity - per agreement

TotalSupport is eSolia’s proactive managed service for established organizations that need eSolia to take defined responsibility for specific areas of their IT environment. Below are the fees that apply to a TotalSupport engagement. For details on how TotalSupport works and compares to other models, see the eSolia Professional Support Services Investment Overview.

---

---

## 1. Hourly Base Rates

All professional work is billed at the applicable role rate. Base rates apply to package hours, out-of-package work, and pool consumption (debited at the rate of the role performing the work).

Role	Hourly Rate
Senior Consultant	JPY 30,000
Consultant	JPY 25,000
Senior Engineer	JPY 20,000
Engineer	JPY 18,000
Assistant	JPY 10,000

All work is billed in 15-minute increments after the applicable minimum (see Billing Minimums below).

---

## 2. Monthly Packages

Every TotalSupport engagement is built around a monthly package — a committed block of professional hours invoiced in advance, before the month begins. Package hours are billed at base rates.

eSolia uses a straightforward notation to describe package composition. A package labeled **4V16** includes 4 on-site visits and 16 hours of remote work — 20 hours total. The notation makes the structure visible at a glance.

Package	Visits/Mo	Remote Hrs	Total Hrs	Typical Cadence
1V3	1	3	4	Monthly
2V6	2	6	8	Bi-weekly
4V8	4	8	12	Weekly
4V16	4	16	20	Weekly
8V24	8	24	32	2x/week
16V32	16	32	48	4x/week

Engagements above 50 hours per month — particularly those approximating one or more FTE (full-time equivalent) — are sized individually based on your requirements.

The package is a monthly commitment, not a cap. Work above the package level is billed at base rates or drawn from a prepaid pool if one is in place.

### 3. Prepaid Hour Pools

For project work, planned initiatives, or periods of higher-than-usual activity, TotalSupport clients may purchase a prepaid hour pool. Pools are invoiced at the time of purchase and are valid for 12 months.

When overages occur during the month, they are automatically debited from an active pool – no separate invoice. Clients with an active pool typically receive just one invoice per month.

Pool Size	Max Pool Rate per Hour	Pool Total (before tax)
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
200 hours	JPY 25,000	JPY 5,000,000
400 hours	JPY 24,000	JPY 9,600,000

Pool hours are debited at a rate that reflects the seniority of the resource used – a senior consultant hour draws more from the pool than an engineer hour. This ensures the pool works fairly across all role types. Full details are available in the Master Service Agreement.

## 4. Administration Fee

Every TotalSupport engagement includes a monthly administration fee covering SoW management, Monthly Work Report generation, compliance documentation, tooling, and account coordination. The fee reflects the complexity of the engagement.

Tier	Criteria	Monthly Fee
Standard	1 scope of work, straightforward coordination	JPY 40,000
Active	2–3 concurrent scopes, or 1 scope with frequent projects or elevated coordination requirements	JPY 60,000
Complex	4 or more scopes, multiple concurrent workstreams, or engagements requiring dedicated coordination effort	JPY 80,000

The tier reflects the overall coordination burden — SoW count, project frequency, and any client-specific requirements that add administrative effort. The tier is set at engagement start and reviewed at renewal or when circumstances change materially.

---

## 5. Monthly Work Report

Every TotalSupport engagement includes a Monthly Work Report — a structured PDF delivered at the end of each calendar month. The report lists all work performed, grouped by scope of work, with the professional, rate, date, description, and time for each entry. It is the complete, auditable record of what eSolia did for your organization that month.

---

---

## 6. On-site Visit Fee (Callout)

A callout fee applies per person, per visit, for all on-site work. Callout fees are estimated as part of the package and reconciled against actuals at the end of each service month.

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

---

## 7. 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

## 8. Other Recurring Fees

Some engagements include standing tasks that recur on a fixed schedule – for example, monthly localization of a report or invoice received from a third party. These are billed as separate line items at an agreed flat fee, outside the package hours and pool. The fee and frequency are documented in the scope of work.

## 9. Illustrative Monthly Investment

The tables below show representative TotalSupport engagements at two scales. These are examples – a smaller organization with a more complex environment or greater IT dependency may align more naturally with the larger engagement profile regardless of headcount.

### Standard Engagement

Profile: Tokyo office of 10–50 staff, proactive managed IT, 1 active scope of work, regular visits

Component	Monthly (JPY)	Notes
Package – 4V16 (20 hrs, mixed role blend)	JPY 400,000	Estimated at ~JPY 20,000 blended rate
Administration fee – Standard	JPY 40,000	1 active SoW
Callout – 2 people, 2 visits/week (16/mo)	JPY 112,000	Standard zone
25-hr pool amortized over 12 months	JPY 58,333	Recommended baseline – covers routine overages and smooths month-to-month billing
<b>Estimated Monthly Total</b>	<b>JPY 610,333</b>	
<b>Annualized</b>	<b>JPY 7,324,000</b>	Includes baseline pool

When a project arises, a separate 100-hour pool (JPY 2,600,000) is purchased at that time. Having a baseline pool in place means routine overages are absorbed silently – no adjustment invoice at month end.

### Active Engagement

Profile: Tokyo office of 50–200 staff, proactive managed IT, 3+ concurrent scopes, heavy on-site presence. Also typical for a smaller subsidiary with a complex environment or close overseas IT coordination.

Component	Monthly (JPY)	Notes
Package – custom (75–100 hrs, mixed role blend)	JPY 1,500,000–JPY 1,800,000	Estimated at ~JPY 18,000–JPY 20,000 blended rate
Administration fee – Active to Complex	JPY 60,000–JPY 80,000	3–4 concurrent scopes
Callout – 2 people, 3 visits/week (24/mo)	JPY 168,000	Standard zone
Pool amortized – 200 hrs over ~9 months	JPY 555,000	Active project running concurrently
<b>Estimated Monthly Total</b>	<b>JPY 2,283,000–JPY 2,603,000</b>	
<b>Annualized</b>	<b>~JPY 27,400,000–JPY 31,200,000</b>	

---

Actual investment depends on confirmed role mix, visit frequency, SoW count, and pool usage. eSolia will prepare a specific proposal based on your requirements.

---

---

## 10. How Billing Works

The package is invoiced before the month begins. Pools are invoiced at the time of purchase. After the month closes, any overages are debited from an active pool with no separate invoice. If no pool is in place, an adjustment invoice is issued after the month-end tally. The administration fee and any reconciled callout fees are included in the monthly billing cycle.

---

---

## 11. Rate Adjustment

This Rate Card is valid for 12 months from its effective date. Annual adjustments follow the mechanism defined in Article 4 of the Master Service Agreement. All fees are exclusive of Japan consumption tax (currently 10%).

---

## Contact Us

**eSolia Inc.** Shiodome City Center 5F (Workstyling) 1-5-2 Higashi-Shimbashi, Minato-ku Tokyo 105-7105, Japan

<b>Phone</b>	03-4577-3380
<b>Email</b>	hello@esolia.co.jp
<b>Web</b>	<a href="https://esolia.co.jp/en">https://esolia.co.jp/en</a>
<b>Hours</b>	Monday-Friday, 9:00-18:00 JST

# TotalSupport – サービス料金

2026年4月2日

---

## 目次

イソリア TotalSupport – サービス料金	14
1. 時間単価（ベースレート）	15
2. 月次パッケージ	16
3. プリペイド時間プール	17
4. 管理費	18
5. Monthly Work Report	19
6. オンサイト訪問料（コールアウト費）	19
7. 最低請求単位	20
8. その他の定期費用	20
9. 月次投資額の目安	21
標準的な契約規模	21
アクティブな契約規模	21
10. 請求の仕組み	23
11. 料金改定	23
お問い合わせ	23

---

## イソリア TotalSupport – サービス料金

発効日 - 2026 年 2 月 1 日

有効期限 - 契約による

TotalSupport は、IT 環境の特定領域に対してイソリアが定義された責任を持って管理する、中堅以上の組織向けプロアクティブマネージドサービスです。以下は TotalSupport 契約に適用される料金をまとめたものです。TotalSupport 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。

---

## 1. 時間単価（ベースレート）

すべてのプロフェッショナル作業は、担当者の役割に応じた時間単価で請求されます。ベースレートはパッケージ時間、パッケージ外の作業、およびプール消費（作業を行う役割のレートで引き落とし）に適用されます。

役割	時間単価
シニアコンサルタント	JPY 30,000
コンサルタント	JPY 25,000
シニアエンジニア	JPY 20,000
エンジニア	JPY 18,000
アシスタント	JPY 10,000

すべての作業は適用される最低請求単位に続いて 15 分単位で請求されます（最低請求単位は後述）。

## 2. 月次パッケージ

すべての TotalSupport 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、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）であり、月初前に前払いで請求されます。パッケージ時間はベースレートで請求されます。

イソリアではパッケージの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。

パッケージ	訪問数/月	リモート時間	合計時間	訪問頻度
1V3	1	3	4	月 1 回
2V6	2	6	8	隔週
4V8	4	8	12	週 1 回
4V16	4	16	20	週 1 回
8V24	8	24	32	週 2 回
16V32	16	32	48	週 4 回

月 50 時間を超える契約、特に 1 名以上の FTE（フルタイム相当）に相当するものについては、お客様の要件に基づいて個別にサイズを決定します。

パッケージはコミットメントであり、上限ではありません。パッケージを超える作業はベースレートで請求されるか、プールが有効な場合はそこから引き落とされます。

### 3. 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、TotalSupport クライアントはプリペイド時間プールを購入できます。プールは購入時に請求され、12 ヶ月間有効です。

月中に超過が発生した場合、有効なプールから自動的に引き落とされます（別途請求書は発行されません）。プールが有効なクライアントは通常、月次請求書を 1 枚しか受け取りません。

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）
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
200 時間	JPY 25,000	JPY 5,000,000
400 時間	JPY 24,000	JPY 9,600,000

プール時間は、使用する人材の役割に応じたレートで引き落とされます。シニアコンサルタントの 1 時間はエンジニアの 1 時間よりも多くプールを消費します。これにより、すべての役割タイプに対してプールが公平に機能します。詳細はマスターサービス契約をご参照ください。

## 4. 管理費

すべての TotalSupport 契約には月次管理費が含まれます。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。管理費は契約の複雑さを反映して設定されます。

ティア	基準	月次管理費
Standard	SOW 1 件、通常の調整	JPY 40,000
Active	SOW 2~3 件の同時進行、または SOW 1 件でもプロジェクト頻度が高い場合や調整負荷が大きい場合	JPY 60,000
Complex	SOW 4 件以上、複数ワークストリームの同時進行、または専任の調整工数を要する契約	JPY 80,000

管理ティアは全体的な調整負荷（SOW 件数、プロジェクト頻度、お客様固有の要件による管理工数）を反映して設定されます。契約開始時に決定し、更新時または状況が大きく変化した際に見直します。

## 5. Monthly Work Report

すべての TotalSupport 契約には、毎月末に **Monthly Work Report** が含まれます。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、担当者・単価・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。

## 6. 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。コールアウト費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。

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

## 7. 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

## 8. その他の定期費用

契約によっては、定期的に繰り返されるスタンディングタスクが含まれる場合があります。たとえば、第三者から毎月届くレポートや請求書の翻訳・ローカライズなどです。これらはパッケージ時間やプールとは別に、合意された定額料金で請求書に個別項目として記載されます。料金と頻度はスコープオブワークに明記されます。

## 9. 月次投資額の目安

以下は代表的な TotalSupport 契約を 2 つのスケールで示したものです。スタッフ数はあくまでも目安です。環境がより複雑な場合や、IT への依存度が高い場合は、スタッフ数が少なくても上位のパッケージが適切なことがあります。

### 標準的な契約規模

プロフィール：東京オフィス、スタッフ 10～50 名、プロアクティブな IT 管理、アクティブな SOW 1 件、定期的な訪問

項目	月次 (JPY)	備考
パッケージ: 4V16 (20 時間、混合役割ブレンド)	JPY 400,000	ブレンドレート約 JPY 20,000 想定
管理費: Standard	JPY 40,000	SOW 1 件
コールアウト: 2 名、週 2 回訪問 (月 16 回)	JPY 112,000	標準ゾーン
25 時間プール (年間で按分)	JPY 58,333	定常的な超過分のスムージングに推奨
<b>月次合計目安</b>	<b>JPY 610,333</b>	
<b>年換算</b>	<b>JPY 7,324,000</b>	ベースラインプール含む

プロジェクトが発生した際は、別途 100 時間プール (JPY 2,600,000) を購入します。ベースラインプールが有効であれば、定常的な超過分はサイレントに引き落とされ、月末の調整請求書は発生しません。

### アクティブな契約規模

プロフィール：東京オフィス、スタッフ 50～200 名、プロアクティブな IT 管理、同時進行の SOW 3 件以上、オンサイト訪問が多い。または環境が複雑な小規模子会社や、海外 IT 部門との密な連携が必要なケースにも典型的。

項目	月次 (JPY)	備考
パッケージ: カスタム (75～100 時間、混合役割ブレンド)	JPY 1,500,000～JPY 1,800,000	ブレンドレート約 JPY 18,000～JPY 20,000 想定
管理費: Active～Complex	JPY 60,000～JPY 80,000	SOW 3～4 件
コールアウト: 2 名、週 3 回訪問 (月 24 回)	JPY 168,000	標準ゾーン
プール按分: 200 時間を約 9 ヶ月で消費	JPY 555,000	同時進行のプロジェクト
<b>月次合計目安</b>	<b>JPY 2,283,000～JPY 2,603,000</b>	
<b>年換算</b>	<b>約 JPY 2,740 万～JPY 3,120 万</b>	

実際の投資額は、確定した役割構成・訪問頻度・SOW 件数・プール使用状況によって異なります。お客様の要件に基づいて具体的なご提案をお送りします。



---

## 10. 請求の仕組み

パッケージは月初前に前払いで請求されます。プールは購入時に請求されます。月が終了した時点で超過分が発生した場合、有効なプールがあればそこから引き落とされ、別途請求書は発行されません。プールがない場合は月末の集計後に調整請求書を発行します。管理費および精算されたコールアウト費は月次請求サイクルに含まれます。

---

## 11. 料金改定

本レートカードは発効日から12ヶ月間有効です。年次改定はマスターサービス契約第4条に定められた仕組みに従います。すべての料金は日本の消費税（現行10%）を含みません。

---

## 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	<a href="https://esolia.co.jp">https://esolia.co.jp</a>
営業時間	月～金、9:00～18:00