

ITサポートサービス提案書

宛先: 川藤 大 様, フォーティテュードラインシユアランス

日付: 2026年2月20日

この度は、貴社IT環境の構築および継続的なサポートにつきまして、当社のソリューションをご提案する機会を賜り、誠にありがとうございます。

本提案書には当社のご提供内容の概要を記載しております。あわせて、別添の御見積書（PDF）もご確認いただけますと幸いです。

本提案が貴社のIT基盤強化および業務効率化の一助となれば幸いです。詳細につきましてご協議の機会を賜り、貴社のお役に立てますことを心より願っております。

石川 絵奈

スコープ

eSolia Inc.によるITインフラストラクチャの構築と定期的な専門ITサポート

はじめに

イソリアは、東京を拠点とする法人向け（B2B）ITプロフェッショナルサービス企業です。1999年以来、日本で事業を展開する国際企業に対し、バイリンガルITサポートを提供し、専任のIT部門と同等のスキルと専門性を備えたローカルIT部門として機能してまいりました。

私たちの強み:

- **チームベースのアプローチ** – 単独のエンジニア派遣は行いません。ヘルプデスク、インフラ、セキュリティ、プロジェクト管理まで、チームで包括的にカバーします。
- **バイリンガルプロフェッショナル** – 英語・日本語ネイティブレベルのコミュニケーションで、本社と日本拠点をシームレスに橋渡しします。
- **25年以上の実績** – 確立された運用プロセス、徹底したドキュメンテーション、多国籍クライアントとの実績があります。
- **ベンダーニュートラル** – ベンダーとの関係ではなく、お客様のニーズに基づいた最適なソリューションをご提案します。

私たちはITサービスを提供するだけでなく、お客様の課題解決に注力します。プロフェッショナリズムと守秘義務の最高基準を維持しながら、実践的で耐久性のあるソリューションをお届けすることが私たちの使命です。

本提案の機会をいただき、誠にありがとうございます。

— 株式会社イソリア

私たちの働き方

イソリアは、お客様の**バーチャルIT部門**として機能します。日常サポートやヘルプデスクからインフラ、セキュリティ、プロジェクト管理まで、社内ITチームに通常求められるあらゆるスキルを提供します。

アプローチ

量より質 — タスクをこなすだけでなく、真の価値を提供することに注力します。一般的なITサービスではなく、お客様の実際のビジネス課題を解決することが目標です。

チームベースのカバレッジ — 単独のエンジニアは派遣しません。お客様専任のチームが補完的なスキルを持ち、IT部門の全機能をカバーし、継続性と包括的なサポートを確保します。

お客様の課題に集中 — お客様のチームの延長として、お客様のポリシーに従い環境に適応しながら、私たちの専門知識と経験を活かします。

明確なコミュニケーション — 日本とウェスタンの両方のビジネス文化に精通したバイリンガルプロフェッショナルが、本社と現地拠点の橋渡しをします。

注力分野

分野	説明
オペレーション	ヘルプデスク、ユーザーサポート、日常IT運用
インフラストラクチャ	ネットワーク、サーバー、クラウドサービス、セキュリティ
マネジメント	プロジェクト管理、ベンダー調整、予算管理
ガバナンス	IT戦略、ポリシー、コンプライアンス、リスク管理

お客様の具体的なご要望に応じて、各分野への注力度を調整します。

小規模オフィスネットワーク – Fortinet

Fortinetの統合セキュリティプラットフォームをベースとした、コンパクトでプロフェッショナルなオフィスネットワーク。大規模組織と同じ水準のネットワークインフラを、お客様の環境に合わせた規模で導入します。

FortiWifi – ファイアウォール、ルーター、無線アクセスポイント

FortiWifiは、ファイアウォール、ルーター、無線アクセスポイントを一台に統合したデバイスです。チームはFortiWifiから直接Wi-Fiに接続し、すべてのトラフィックにエンタープライズグレードのセキュリティが適用されます。Webフィルタリング、侵入防止、アプリケーション制御が含まれています。FortiCloudまたはFortiGateインターフェースを通じて管理され、親組織からの可視性と拠点間のポリシー一貫性を確保します。

FortiSwitch – マネージドネットワークスイッチ

FortiSwitchは、デスクトップPC、プリンター、IP電話などの有線接続が必要な機器に高性能な接続を提供します。FortiWifiから直接管理されるため、別途管理インターフェースが不要で、管理がシンプルです。VLAN、QoS、ポートセキュリティは一元的に設定され、組織全体のネットワークセグメンテーション基準に準拠します。

構造化ケーブリング

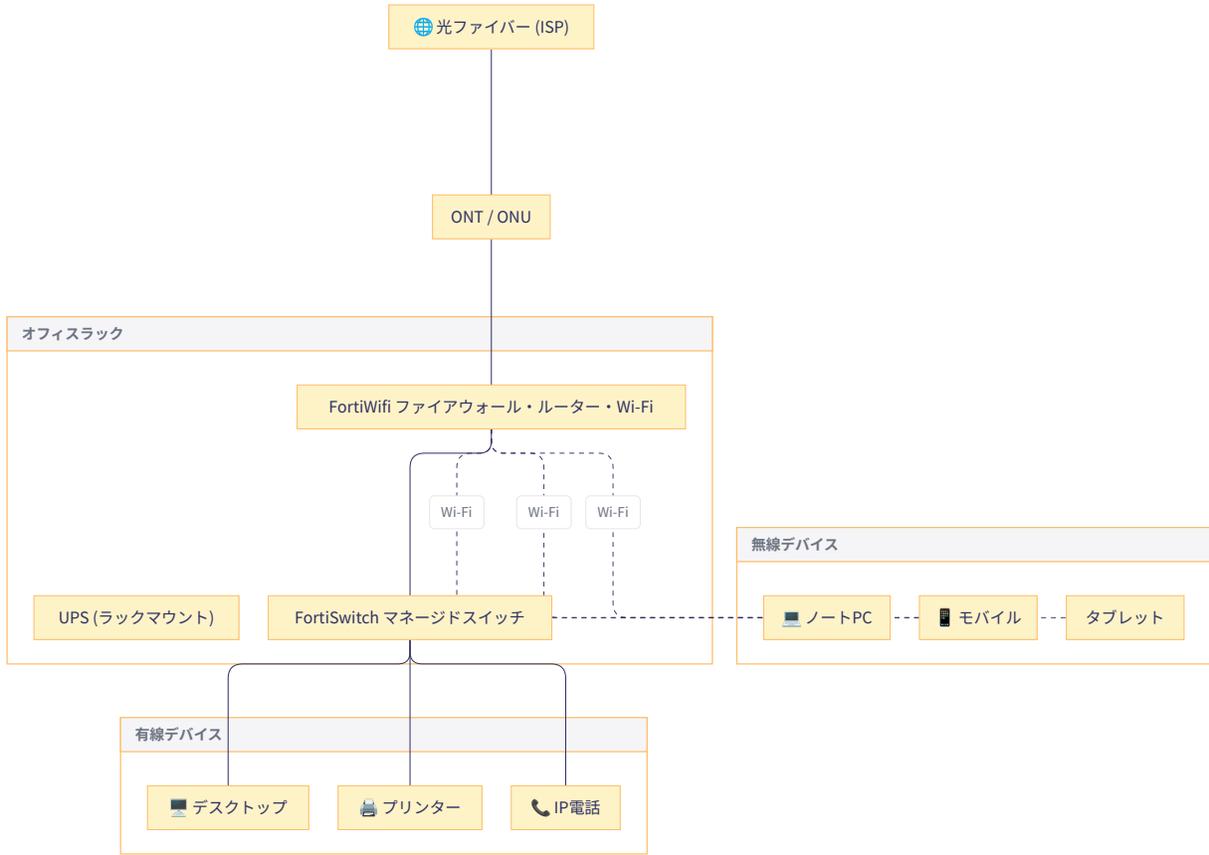
高品質なCategory 6以上のUTPケーブル、適切に端末処理されたパッチパネル、整然としたケーブルマネジメントによるクリーンでプロフェッショナルなケーブリング施工。適切な構造化ケーブリングは、信頼性の高いネットワークの基盤です。場当たり的な配線から生じる断続的な接続問題やパフォーマンス低下を解消します。すべての配線はテスト・認証済みです。

コンパクトラックとUPS

すべての機器は小型の壁掛けまたは自立型ラックに収納され、整理整頓された状態で適切な換気と物理的セキュリティを確保します。ラックマウントUPSが停電から保護し、短時間の停電はそのまま稼働を継続、長時間の場合は安全にシャットダウンするための十分なランタイムを提供します。

この組み合わせが有効な理由

- 統合管理 – FortiSwitchはFortiWifiから管理、ネットワーク全体を一つのインターフェースで
- セキュリティは最初から組み込み – 後付けではなく
- 親組織が既に運用しているFortinet環境との一貫性
- クリーンなケーブリングによるプロフェッショナルな施工で、将来のサポートコールを削減
- 電源保護により、オフィスビルで頻発する瞬断時もネットワーク稼働を維持



eSolia TotalSupport

お客様のバーチャルIT部門。TotalSupportは、社内チームを構築せずに信頼性の高いITカバレッジを必要とする組織に、包括的なIT運用を提供します。

サービス内容

- お客様専任のチームをアサイン
- エンドユーザーへの直接サポート対応のヘルプデスク（英語/日本語）
- システム管理、メンテナンス、監視
- ベンダー管理と調達の調整
- プロジェクト調整と管理（プロジェクト作業は別途見積もり）
- 必要に応じた戦略的ITコンサルティングとテクノロジーロードマップ
- 定期的なレポート、レビュー、予算計画

サービスの特徴

- 事後対応ではなく、プロアクティブなスケジュールサポート
- 役割ベースのレート体系（例：エンジニア、コンサルタント）
- ステークホルダーとの月2回のレビューミーティング
- 迅速な確認と対応のためのレスポンスタイムガイドライン
- 専用サポートメールアドレスによるリクエスト受付と丁寧な進捗管理
- 必要に応じたオンサイトおよびリモートサポート

こんな組織に最適

- ローカルITスタッフを持たない日本拠点の外資系企業
- IT運用を完全にアウトソーシングしたい組織
- 日本で事業を拡大中で、即座にプロフェッショナルなITカバレッジが必要な企業
- 本社と現地拠点を橋渡しするバイリンガルサポートが必要な企業

期待できる効果

- 透明性の高いレポートによる予測可能なITコスト
- プロアクティブなメンテナンスと監視によるリスク低減
- すべてのIT事項に対する一元的な責任体制
- スタッフ交代時も組織知識を保持
- グローバル本社ITチームとのシームレスな連携

eSoliaは25年以上にわたり、日本のスタートアップから大企業まで、さまざまな業界の組織にTotalSupportを提供してきました。

サポート提供の仕組み

システム・ツール

システム	目的
ご依頼用メールアドレス	課題追跡、モニタリング
Microsoft 365	コラボレーションと文書管理
Teams / Zoom	リモートサポートとミーティング
リモートアクセス	セキュアなトラブルシューティング
ナレッジベース	文書化された手順

サポート時間

種類	時間
標準	平日 9:00-18:00 JST
延長	事前調整により対応可能
緊急	営業時間外はベストエフォート

対応目標

リクエスト種別	目標対応時間
緊急/重大	1-2時間
標準	同営業日内
スケジュール作業	合意したスケジュール

コミュニケーション

- 月次レポート — 活動サマリーと推奨事項
- 定例ミーティング — 合意した頻度で実施
- 明確なエスカレーション — 緊急課題への対応手順

営業時間外サポート

営業時間外サポート契約をお持ちのお客様には、専用サポートチャンネルを通じて緊急連絡先を別途ご案内しております。

営業時間外サポートにより、通常営業時間外でも重要な問題に対応し、日本拠点の安定運用をサポートいたします。

eSolia プール

固定契約の範囲を超えて、eSoliaのプロフェッショナルサービスに柔軟かつオンデマンドでアクセスできる、事前購入型のサポート時間ブロックです。

プールとは？

プールとは、事前に購入し、サービス契約に紐づけられたサポート時間の銀行です。アドホックなリクエスト、追加のオンサイト訪問、通常の契約範囲外の作業に、年間を通して必要に応じて時間を消費できます。

利用可能なサイズ

プール名	時間
Pool-25	25
Pool-50	50
Pool-100	100
Pool-200	200
Pool-400	400

仕組み

- アドホック請求と比較して割引された時間単価でプールを購入
- プールは初回使用月から1年間有効
- 実施した作業に基づき、ユニットベースのレートシステムで時間が差し引かれます
- 役割によって時間消費レートが異なります（例：シニアコンサルタントの時間はアシスタントの時間より多くのユニットを消費）
- 月次レポートで消費時間、残高、累計を報告
- プールが枯渇した場合、新しいブロックで補充可能

ユニットベースのレートシステム

各役割には時間あたりのユニット値が設定されています。高度なスキルを持つ役割ほど多くのユニットを消費し、その専門性を反映しています：

- **シニアコンサルタント** – 時間あたり最高ユニットレート
- **エンジニア** – 時間あたり中程度のユニットレート
- **アシスタント** – 時間あたり最低ユニットレート

つまり、プールはコンサルタント時間よりもアシスタント時間を多くカバーでき、時間の配分に柔軟性を持たせることができます。

プールの対象範囲

- 通常契約外のアドホックなりモートサポートリクエスト
- 契約スケジュールを超えた追加のオンサイト訪問時間
- 短期間のプロジェクトや調査
- 繁忙期の一時的なサージキャパシティ
- 専門的なコンサルティングやアドバイザリーセッション

月次レポート

毎月、通常のサービスサマリーと合わせて明確なレポートをお届けします：

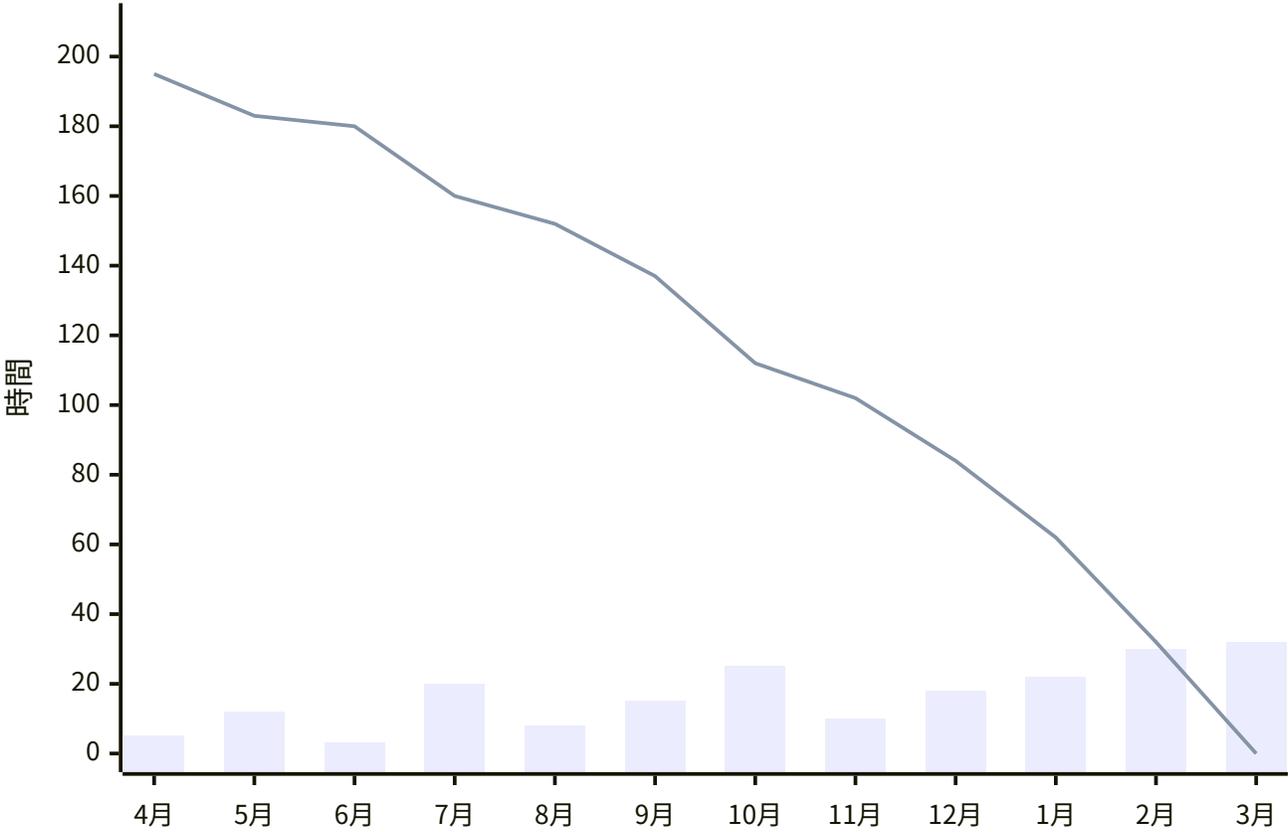
- 役割別に分類された今期の消費時間
- 残時間の累計残高
- 現在の使用傾向に基づく枯渇予測タイムライン

プールを利用するメリット

- **予測可能なコスト** — 年間を通じて割引レートを確保
- **柔軟性** — 必要な時に必要な方法で時間を使用
- **無駄なし** — 作業が実施された時のみ時間を消費
- **透明性** — 月次追跡で常に状況を把握
- **予算に優しい** — 突発的なアドホック請求を回避

プールは固定サポート契約を補完し、予期しないニーズが発生した際にも常にプロフェッショナルなIT支援を受けられることを保証します。

200時間プール — 12ヶ月間の使用例



ご契約について

契約形式

イソリアは **マスターサービス契約（MSA）と業務仕様書（SoW）** の構造を採用しています：

- **MSA** – 機密保持、責任、一般条件を規定する基本契約
- **SoW** – 各エンゲージメントの具体的な範囲、サービス、価格

請求モデル

タイム&マテリアル方式で透明性のある価格設定：

項目	説明
最低請求時間	一回のご訪問につき 1 時間
超過分	裁定請求時間超過分は15分単位で加算
管理費	アカウント管理のための月額固定料金
出張費	オンサイト作業の訪問1回につき発生する料金（東京都23区）

レートオプション

より大きなコミットメントでより良いレート：

- **予約時間** – 月次の定期的なコミットメント
- **プールブロック** – 前払い時間（12ヶ月有効）
- **複数年契約** – 長期コミットメントで割引レート

次のステップ

- **レビュー** – 本提案をご確認、ご質問をお知らせください
- **ディスカッション** – 詳細を話し合う電話を設定
- **契約書** – MSAとSoW文書を準備
- **署名** – 両者で署名
- **キックオフ** – オンボーディング開始

スコープと条件はフィードバックに基づいて柔軟に調整可能です。

最後に

イソリアをご検討いただきありがとうございます。日本でのITニーズをサポートできることを楽しみにしております。

ご質問があればいつでもお気軽にお問い合わせください。

株式会社イソリア

Tel: 03-4577-3380

Email: hello@esolia.co.jp

Web: <https://esolia.co.jp>

イソリアについて

株式会社イソリアは、日本における法人向け（B2B）ITサービスのパートナーです。1999年の設立以来、バイリンガルチームが専任IT部門と同等の機能を提供し、外資系企業の日本拠点におけるIT課題を解決してきました。

会社概要

設立	1999年（25年以上の実績）
所在地	東京・汐留シティセンター
チーム	多言語対応の認定プロフェッショナル
アプローチ	チーム制（人材派遣ではありません）
認証	ISO 27001準拠

事業内容

海外本社と日本拠点の橋渡し役として、双方との円滑なコミュニケーションを実現し、日本のベンダーとの交渉も代行いたします。

- ITサポート – 日本拠点向けリモート・オンサイトサポート
- プロジェクト管理 – 日本でのプロジェクト成功を導く実践的なPM
- ヘルプデスク – バイリンガル対応のヘルプデスク
- セキュリティ – 情報セキュリティとコンプライアンス対応
- クラウド・インフラ – 設計、導入、運用管理
- コンサルティング – IT戦略の専門的アドバイス

イソリアが選ばれる理由

強み	説明
専門性	IT分野全般で実務経験を持つ多言語対応の認定プロフェッショナル
セキュリティ	ISO 27001に基づき、全サービス・システムで情報セキュリティを最優先
実績	25年以上にわたり日本でITソリューションを提供、品質と顧客満足を重視
サービス価値	チーム制で一丸となって対応—個人派遣ではありません
プロ意識	最高水準の行動規範、倫理観、機密保持、継続的改善
ツールと手法	ドキュメント、コミュニケーション、サービス提供のための確立された仕組み

実績データ

- **60,000時間以上** — 過去5年間の稼働時間
- **3,000件以上** — 年間サポートチケット解決数
- **2名体制** — アカウントあたりの担当者数
- **100年以上** — マネジメントチームの合計経験年数

実績

1999年以来、金融、法律、ヘルスケア、製造、小売など複数の業界でプロジェクトを成功裏に遂行してきました。経験分野は以下の通りです：

オフィス・施設

- オフィス移転・セットアップ（IT、セキュリティ、AV）
- データセンター構築・最適化
- ビル停電対応調整（日本の年次法定点検）

インフラ・セキュリティ

- ネットワーク設計、導入、アップグレード
- Microsoft 365展開・管理
- VPNおよびセキュアリモートアクセス
- セキュリティ評価とコンプライアンス

コンプライアンス・監査

- SOX IT統制の設計、テスト、文書化
- FDA/PMDA規制対応コンプライアンスサポート
- 金融サービス向けSSAE監査サポート

システム・開発

- エンタープライズソフトウェアプロジェクト（ERP、CRM）
- データベース開発・移行
- クラウドPBX・ビデオ会議

継続サポート

- ヘルプデスクサービス（ティア1、2、3）
- IT部門暫定管理
- クライアントITチームとの共同サポート

詳細な成功事例については、こちらをご覧ください: <https://esolia.co.jp/success/>