

平成 29 年度「スタッフ向け 環境 NGO・NPO 能力強化研修(北海道・東北ブロック)」
実施状況

情報管理・顧客管理

～徹底的に顧客管理！過去の情報を整理して、効率的な事務局運営を！～
【東川会場】

1. 目的・ねらい

受け取った名刺やイベントの参加者の名簿、会員や寄付者の入金情報など環境 NPO・NGO は、様々なステークホルダーとのつながりが発生する。しかし、少人数の事務局体制では日常業務が忙しく、集まってくる情報を整理し、事業の評価につなげるなど効率的な運営までの体制を構築する時間的余裕がない。その結果、事務局業務が煩雑となり、本来行う活動への時間が少なくなるという悪循環が発生しており、特に 20 代～40 代を中心とする若手人材の多い団体からは、「情報を整理しデータベースを活用しながら組織運営をしたいが、どうしていいかわからない」という状況にある。以上のような背景から、組織の内部にある関係者の情報を整理し、共有、加工、再利用できる体制を構築するための研修会を開催するとともに、専門家及び学生インターンによる導入支援を合わせて実施することで、各団体の効率的な事務局運営に貢献することが目的。

2. 実施概要

5 月オープンセミナー

広報と顧客管理の全体像をつかむオープンセミナーを実施。

顧客管理の概要、顧客管理事例の紹介・解説、スタッフ・ボランティアとのコミュニケーション方法、資金調達の手法など NPO・NGO を運営時に必要な事項の研修となった。

(1) 開催日時

5 月 14 日 (日) 13:00～19:00

(2) 開催場所

道の駅ひがしかわ 道草館 研修室 (東川町東町 1 丁目 1-15)

(3) 参加人数

21 名

(4) プログラム・当日の様子

5月14日(日)	
導入	オープニングセッション・地球環境基金概要説明
	ファシリテーター：荒井一洋氏 (NPO 法人大雪山自然学校)
分科会方式の 選択研修	①「最適なデータベースの選び方」 講師：小堀悠氏 (NPO 法人 NPO サポートセンター)
	②「事務局運営お悩み相談会」 講師：荒井一洋氏 (NPO 法人大雪山自然学校)
	③「セールスフォース活用事例」 講師：上田圭祐氏 (株式会社セールスフォース・ドットコム)
	④「モチベーションを理解し、人を巻き込む」 講師：田中靖人氏 (合同会社 Dialogger)
	⑤「NPO のファンドレイジング」 講師：佐藤綾乃氏 (日本ファンドレイジング協会北海道チャプター)
	⑥「データベース体験セミナー・導入事例発表」 講師：小堀悠氏 (NPO 法人 NPO サポートセンター) 講師：上田圭祐氏 (株式会社セールスフォース・ドットコム)
まとめ	本日の振り返り・クローズジングセッション
	ファシリテーター：荒井一洋氏 (NPO 法人大雪山自然学校)

■当日の様子■

●「最適なデータベースの選び方」

講師：小堀 悠 氏 (NPO 法人 NPO サポートセンター 事務局長)

データベースの戦略的な活用、検討のポイントを知り、実践に活かすための手法を学んだ。クラウド活用が進んでいる昨今の時代背景やこれからの展望ふまえ、データベースの基礎知識、数あるデータベースの中から自団体に合うシステムを選ぶ際のテクニックを紹介。



(自団体の情報管理に関して確認)

●「モチベーションを理解し、人を巻き込む」

講師：田中 靖人 氏（合同会社 Dialogger 代表社員）

モチベーションとは何か、人の欲求の理解などの説明を受けた後、モチベーションをマネジメントし、状況を打開するためのワークを実施。受講者の経験則や周りにおける人間関係なども交えながら、コミュニケーションのタイプ別特徴の解説などもあった。



（ワークを交えた講座）

●「データベース体験セミナー・導入事例発表」

講師：小堀 悠 氏（NPO 法人 NPO サポートセンター）

講師：上田圭祐 氏（株式会社セールスフォース・ドットコム）

これまで学んだ情報をもとに、実際に導入してみるとどのような使用感なのか、実際にパソコンにてセールスフォースを操作してみた。その際、昨年度の当研修受講者の導入事例の発表もあり、リアルな声も聞くことができた。



（実際の画面を使った操作体験）

3. 受講者等の声

- ・データベースには様々なものがあることが分かって非常にためになった。すぐ導入できるかも含めて、自組織で検討したい。
- ・このようなあたたかい研修会は初めてだった。また、新たな横のつながりもできたので非常に有意義でした。

6月集合研修<1・2日目>

データベース導入に向けた準備とデータの蓄積の準備を実施。事例と団体の現状の棚卸しも実施し、データベースをどのように活用していくのかを整理し、実際にパソコンで設定していく。

(1) 開催日時

6月19日(月) 9:30~18:00、20日(火) 9:30~16:00

(2) 開催場所

東川町・森林体験研修センター(東川町西4号北46番地キトウシ森林公園内)

(3) 参加人数

11名(このうち3名がスケジュールの都合で札幌会場より受講。やむを得ず欠席した方は、当日のテキスト・動画を配布の上、電話やメールによるフォローアップを実施:5名)

(4) プログラム・当日の様子

6月19日(月)	
導入	オリエンテーション、来訪者ご紹介、ご挨拶
	ファシリテーター: 荒井一洋氏(NPO 法人大雪山自然学校)
データベース 導入研修	講師: 小堀悠氏(NPO 法人 NPO サポートセンター)
	<ul style="list-style-type: none"> ■Salesforce 概要 ・Salesforce 紹介 ・基本機能の紹介 ・寄贈プログラムのご紹介 ・Salesforce 導入、活用プログラムのご紹介 ・活用事例
	<ul style="list-style-type: none"> ■カスタマイズ基礎 ・団体に合わせた項目の選定や追加方法 ・レイアウト変更方法 など
	<ul style="list-style-type: none"> ■会員・寄付者管理 ・会員との電話や会費、納入等のやり取りの活動履歴管理方法 ・会員の期限管理方法 ・領収書発行方法 など
	<ul style="list-style-type: none"> ■イベント管理 ・参加者のイベントの参加、履歴等の管理方法 ・WEB サイトからの申込受付設定方法 ・全参加者へのリマインド、御礼メール一括配信方法
	<ul style="list-style-type: none"> ■管理項目の検討(団体ワーク) ・項目検討シートの入力 ・既存データの項目洗い出し

	<ul style="list-style-type: none"> ・追加項目の検討
	<ul style="list-style-type: none"> ■申請までの手続き ・パッケージごとの申請手続き方法
まとめ	本日の振り返り、事務連絡
	ファシリテーター：荒井一洋氏（NPO 法人大雪山自然学校）

■当日の様子■

改めて、講師よりデータベース（今回は Salesforce）の概要と導入事例をご説明頂き、その効果性を再認識した。

本格的にデータベースを導入するにあたり、各団体の現状の課題や情報の管理方法などを共有した。

名刺の管理や個人情報のなどは表計算ソフトで管理しており、必要な時にその情報が使えなかったりという現状で、情報管理の作業をする時間を十分に確保できていないと（取れない）という団体が多かった。



（自団体の状況を共有）

自団体にとって本当に必要な情報は何かを整理するワークを実施。ただ情報をため込むのではなく、いかに現場のスタッフやボランティアが使えるものにしていかないといけないかを学んだ。

実際にパソコンで本番環境を使用して、操作方法やカスタマイズ方法などを学んだ。



（本番環境を利用した実践）

Salesforce では、個人情報管理はもちろん、過去の活動履歴や領収書の発行、WEB ページと連携した参加申し込みフォームなどの作成も団体に合わせて設定できるのが魅力。さらに、非営利活動団体向けの基本となるパッケージ（ソフト）が無料で導入できるので、その申請方法なども講師よりお話しいただいた。

今回の研修では、一貫して地域の連携（横のつながり）を意識して、研修終了後もつながっていただける関係性を構築し、お互いを支え合うことも大切な目標にしている。昼食時には、大雪山系を臨みながら受講者・スタッフ全員で一緒に時間を過ごした。



（昼食時の様子）

6月20日（火）	
導入	オリエンテーション
	ファシリテーター：荒井一洋氏（NPO 法人大雪山自然学校）
データベース 導入研修	講師：小堀悠氏（NPO 法人 NPO サポートセンター）
	<ul style="list-style-type: none"> ■カスタムオブジェクト・レコードタイプ ・団体独自のデータを管理（テーブルの作り方） <ul style="list-style-type: none"> 例：プロジェクト管理、施設管理、助成金管理、資格管理など ・ユーザに応じた画面の切り替え設定
	<ul style="list-style-type: none"> ■カスタマイズ基礎 ・団体に合わせた項目の選定や追加方法 ・レイアウト変更方法 など
	<ul style="list-style-type: none"> ■管理項目の検討（ワーク&発表） 団体ごとに項目を再検討。 いくつかの団体に発表、修正・検討のアドバイス
	<ul style="list-style-type: none"> ■データ移行基礎 主に、個人、団体、支援についてのデータ移行方法を確認
	<ul style="list-style-type: none"> ■ユーザ作成 ユーザ項目の設定方法
	<ul style="list-style-type: none"> ■次回までのアクションプランの作成

	次回までの実施内容、スケジュール、役割を団体ごとに整理・発表
まとめ	本日の振り返り、次回研修に向けて、事務連絡 来訪者総評
	ファシリテーター：荒井一洋氏（NPO 法人大雪山自然学校）

■当日の様子■

昨日に続き、パソコンで Salesforce 本番環境を操作しながらの研修を行った。
特に団体独自のデータ（施設利用者の入金情報やイベント申し込み後のリマインドメールの送付確認など）を管理する際の設定方法を学んだ。
ここをいかに利便性を高め、操作しやすく設定しておくかが、団体に導入した際に組織内に浸透するかにつながるとのこと。



（研修中の様子）

当研修の2年目の参加団体も複数団体おり、新たなスタッフとともに日常の使い勝手を確認しながらカスタマイズを行った。また、先行して実際に運用し始めている団体もあったので、実際の画面を操作してもらいながら、活用方法やつまづいた箇所など共有してもらうことで、初めての参加者にとって、つまづきの予防を図ることができた。



（2年目の参加団体も新人スタッフと一緒に受講）

最後に次回研修までのアクションプランを各自作成していただき共有し、疑問質問などがあつた場合は、受講者専用の Facebook ページを活用して相互研鑽していくことを確認した。



(集合写真)

3. 受講者等の声

・ <初参加者>

自団体の情報の整理ができてよかった。また、データベースを構築するにあたって会員制度の見直しのきっかけにもなって良かった。

・ <2年目参加者> 日常から、疑問や質問などためられる状況をつくっておき、今回の研修で解決することができたので満足しました。自団体に持ち帰り共有し、現場で活かしたいと思います。

7月作業・進捗共有会／先進事例団体研修

※札幌・東川共通プログラム

※任意参加者のみ

データベース導入に際し、団体内での通常業務とのバランスをとり、作業にさける時間を多くは確保できないかもしれないので、講師に細かな質問などができる機会「作業日」を設定した。

また、データベースをすでに運用している当団体での実地研修（運用方法や、実際に使用するスタッフとの意見交換など）も実施し、自団体のカスタマイズの参考にしよう。

(1) 開催日時

7月22日（土）13:00～18:00

(2) 開催場所

市民活動プラザ星園 中会議室（札幌市中央区南8条西2丁目5-74）

(3) 参加人数

4名（札幌会場参加者：3名、東川会場参加者：1名）

(4) プログラム・当日の様子

7月22日（土）	
導入	オリエンテーション
	ファシリテーター：草野竹史氏（NPO法人 ezorock）
研修	先進導入団体事例発表、意見交換
	発表者：草野竹史氏（NPO法人 ezorock）
	講師が参加者個々の質問や疑問に答えていく形でカスタマイズを進める 講師：小堀悠氏（NPO法人 NPO サポートセンター）
まとめ	本日の振り返り・事務連絡
	ファシリテーター：草野竹史氏（NPO法人 ezorock）

■当日の様子■

データベースの先進導入団体として、当団体のデータベース Salesforce の導入経緯や、導入時の苦勞、現在の状況を伝え、どのくらい業務が改善され、スタッフやボランティアがどのような位置付けで使用しているかを共有した。

年間 3,000 人のボランティアが活動する機会があり、大学生インターン受入など申し込みや名簿の管理を分ける必要がある場合の解説もあった。



(実際のページを使用して解説)

その後は、自団体のシステムカスタマイズ作業をメインに、講師に指示を仰ぎながら実践した。

個々の細かな質問が解決され、各団体ともカスタマイズがかなり進んだようだった。



(講師へカスタマイズ相談)

また、昨年度から受講団体に貸出している名刺読み込みスキャナーを利用した団体もあった。

かなりのスピードで名刺を読み込み、データ化。Salesforce とこのスキャナーは連携機能があり、手間なく読み込んだ個人情報インポートすることができる。



(名刺スキャンの様子)

最後に各自の進捗具合を共有し、次回研修までの目標を各自設定し終了した。

9月集合研修<3・4日目>

データベースをさらに活用できるように新たな機能の操作技術習得、自団体への定着を図るためのシステムカスタマイズを行う。

(1) 開催日時

9月4日(月) 10:30~18:00、5日(火) 9:30~16:00

(2) 開催場所

東川町・森林体験研修センター(東川町西4号北46番地キトウシ森林公園内)

(3) 参加人数

9名(やむを得ず欠席した方は、当日のテキスト・動画を配布の上、電話やメールによるフォローアップを実施:3名)

(4) プログラム・当日の様子

9月4日(月)	
導入	オリエンテーション
	ファシリテーター: 荒井一洋氏(NPO 法人大雪山自然学校)
データベース 導入研修	講師: 小堀悠氏(NPO 法人 NPO サポートセンター)
	■レポート・ダッシュボードのカスタマイズ 必要な情報を抽出し、整理された状態で見える化できるようにシステムをカスタマイズする。
	■差し込み印刷 領収書などの印刷物をテンプレート作成して簡単に発行できるようにする。
	■導入・活用ワークショップ 全体で進捗の共有をしたうえで、自団体での利便性を上げるために個別のカスタマイズをおこなう。適時、講師のサポートが受けられる。
まとめ	本日の振り返り、事務連絡
	ファシリテーター: 荒井一洋氏(NPO 法人大雪山自然学校)

■当日の様子■

受講者は前回の研修後からSalesforceを自団体で運用しながら、適時システムのカスタマイズを行っている。さらなる活用と定着を図るべく、より自団体にあったシステムのカスタマイズを中心に行った。また、他団体の参加者と互いに相談し合うことで、新しい気づきなどが得られた。



(講師による機能の解説)

データ（個人情報・入金情報など）が分散化していると領収書発行時など速やかな手配が難しい。一括で情報を管理し、速やかな対応をすることで、作業効率化を図る。



(新たな機能の操作方法を学ぶ)

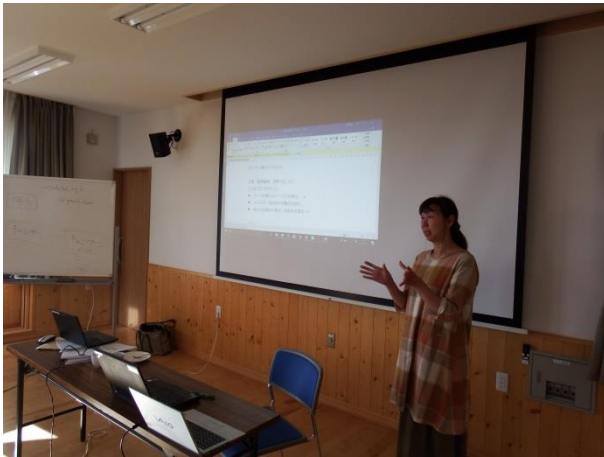
最後に本日の振り返りを行い、成果を共有。明日までの目標を立てた。

9月5日(火)	
導入	オリエンテーション
	ファシリテーター：荒井一洋氏（NPO 法人大雪山自然学校）
データベース 導入研修	講師：小堀悠氏（NPO 法人 NPO サポートセンター）
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 管理者基礎 ・ バックアップ ・ ユーザ管理 ・ セキュリティ設定 ・ 開発（運用テスト）環境設定 など
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 導入・活用ワークショップ ・ 個別にカスタマイズを実施しながら、適時全体共有を行う ・ 運用マニュアルの作成 など
	■ 管理項目の検討（ワーク&発表）

	団体ごとに項目を再検討。 いくつかの団体に発表、修正・検討のアドバイス
	■今後の計画・発表 ・研修後の活用計画の検討 ・構築された Salesforce 環境のプレゼン、今後の計画の発表
まとめ	本日の振り返り、今後のフォローに関して、事務連絡
	ファシリテーター：荒井一洋氏（NPO 法人大雪山自然学校）

■当日の様子■

昨日立てた目標、進捗状況をもとに講師と相談の上、システムのカスタマイズ作業中心の一日とした。適時、講師やスタッフが質問に答える形で、細部までのカスタマイズに取り組んだ。徹底的な作業を行うことで、自団体へ持ち帰った際の速やかな定着を図った。



(プレゼンの様子)

最後に、この2日間の成果と各団体の今後の活用プランや使用しているグラフや操作画面、運用時の流れなどをプレゼンした。



(自団体での活用方法を紹介)

3. 受講者等の声

・やることはやったので、あとは団体にどう定着させるかが課題。スタッフみんなで使い

続け、定期的にカスタマイズすることでデータベースを定着させたい。

・データベースを運用して、明らかな効率化を感じられている。今まで気づかなかった数値の見える化もでき、活動時のモチベーションの維持にもつなげられている。

研修を終えて

1. 現場体験・実習 受け入れ先の指導者等の声

・システムのさらなるカスタマイズと実務者のデータベースに関する習熟度の向上の機会として、新たに「作業・進捗共有会、先進事例団体研修」というデータベース導入作業日を設定し、講師に細かな質問などができる機会を提供した。昨年度実施できなかった先駆事例の視察もでき、実際に活用する団体からの情報に多くの気づきがあったのではないかと。

・当方が設定した専用 SNS（受講者限定の facebook ページ）もさらなる活用が見られ、また受講者同士が直接アドバイスし合うことも見られ、受講者の習熟度の向上と相互研鑽の意識が高まったのではないかと。

2. 考察・今後の課題

・顧客管理というテーマで実施したが、その前のステップとして「環境 NPO の経営にどうして顧客管理が必要なのか」という根底を学ぶ機会があってもよいのかもしれない。

・当初は、1 年目に組織の中核人材が学び、2 年目は若手などのスタッフに浸透させていくという流れで想定していたが、実際に所は、中核スタッフが組織内に浸透させるところまでであった。だが、実際に導入した団体では業務の効率化が見られているので、継続した支援方法を検討したい。

・物理的な距離の問題で、遠方の集客には非常に苦労したが、研修の必要性を丁寧に広め、広報していくことで希薄になりがちな「持続可能な組織基盤構築の大切さ」を伝え、関係者の受講意欲を高めたい。

以上