

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！～  
【札幌会場】

### 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 13 日 (土) 13:00～19:00

(2) 開催場所

市民活動プラザ星園 大・中会議室 (札幌市中央区南 8 条西 2 丁目 5-7 4)

(3) 参加人数

15 名

(4) プログラム・当日の様子

5月13日(土)	
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：草野竹史氏 (NPO 法人 ezorock)
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：草野竹史氏 (NPO 法人 ezorock) ゲスト：ゲスト：山本華佳 氏 (株式会社マネーフォワード)
	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：橋本正彦氏 (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：草野竹史氏 (NPO 法人 ezorock)

■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)

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。



(データベースの概要説明)

### ●「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）

企業に限らず、NPO・NGO に導入されている顧客管理データベースの「セールスフォース」。どのような団体が導入して、どのように活用しているのか、また、セールスフォース社の社会貢献プログラムの紹介もあった。

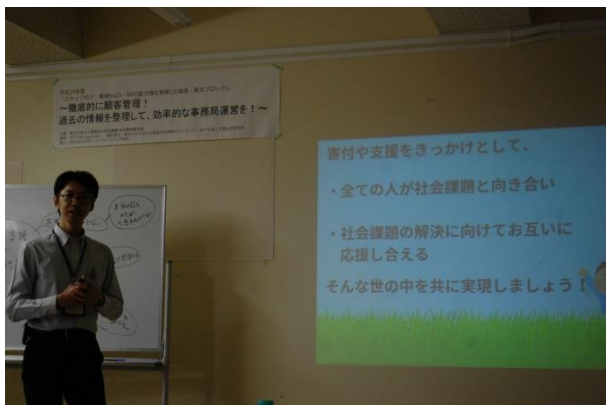


（導入事例の紹介）

### ●「NPO のファンドレイジング」

講師：橋本正彦 氏（日本ファンドレイジング協会 北海道チャプター）

非営利セクターの活動で「お金」を集めることは必要不可欠な事。これにいかに関心のある人を上手に巻き込み、共感を得ながら参画させるか。過去に実施したクラウドファンディングの事例など様々なアクションプランの解説があった。



（支援者の巻き込み方について）

## 3. 受講者等の声

・いろいろな分野の研修が1日で受けられるのはよかった。会員管理のことをもっと日常から考える必要があると認識できた。

・実際にデータベースを導入した方の声を聴けたのがよかった。自団体でも導入するよう進めていきたい。

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21日(水) 9:30~18:00、22日(木) 9:30~16:00

(2) 開催場所

市民活動プラザ星園 特別会議室(札幌市中央区南8条西2丁目5-74)

(3) 参加人数

8名(他3名がスケジュールの都合で東川会場にて受講。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:6名)

(4) プログラム・当日の様子

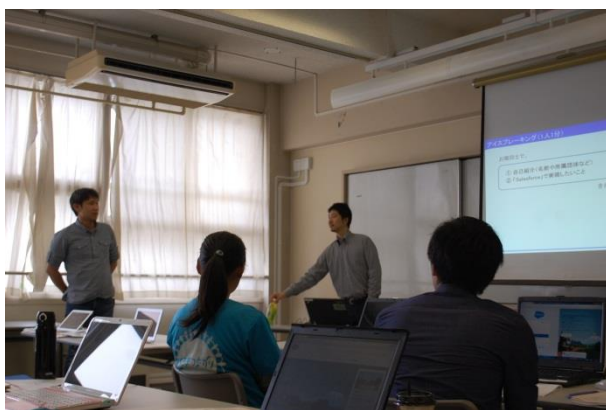
6月21日(水)	
導入	オリエンテーション
	ファシリテーター:草野竹史氏(NPO法人 ezorock)
データベース 導入研修	講師:小堀悠氏(NPO法人 NPO サポートセンター)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Salesforce 概要</li> <li>・Salesforce 紹介</li> <li>・基本機能の紹介</li> <li>・寄贈プログラムのご紹介</li> <li>・Salesforce 導入、活用プログラムのご紹介</li> <li>・活用事例</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■カスタマイズ基礎</li> <li>・団体に合わせた項目の選定や追加方法</li> <li>・レイアウト変更方法 など</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■会員・寄付者管理</li> <li>・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</li> <li>・会員の期限管理方法</li> <li>・領収書発行方法 など</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■イベント管理</li> <li>・参加者のイベントの参加、履歴等の管理方法</li> <li>・WEBサイトからの申込受付設定方法</li> <li>・全参加者へのリマインド、御礼メール一括配信方法</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■管理項目の検討(団体ワーク)</li> <li>・項目検討シートの入力</li> <li>・既存データの項目洗い出し</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・追加項目の検討</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■申請までの手続き</li> <li>・パッケージごとの申請手続き方法</li> </ul>
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■

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するところからスタートした。名簿などは表計算ソフトで煩雑な管理になっており、必要な時にその情報が使えなかったり、対応漏れが生じてしまったりとかなりの時間と手間がかかっている団体が多かった。



（自団体の状況を共有）

そこで、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。



（本番環境を利用しての実践）

Salesforce では、個人情報の管理はもちろん、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。

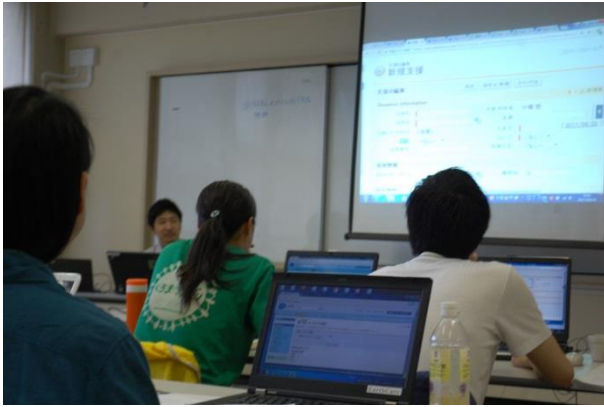
6月22日（木）	
導入	オリエンテーション
	ファシリテーター：草野竹史氏（NPO 法人 ezorock）
データベース 導入研修	講師：小堀悠氏（NPO 法人 NPO サポートセンター）
	■カスタムオブジェクト・レコードタイプ ・団体独自のデータを管理（テーブルの作り方） 例：プロジェクト管理、施設管理、助成金管理、資格管理など ・ユーザに応じた画面の切り替え設定
	■カスタマイズ基礎 ・団体に合わせた項目の選定や追加方法 ・レイアウト変更方法 など
	■管理項目の検討（ワーク & 発表） 団体ごとに項目を再検討。 いくつかの団体に発表、修正・検討のアドバイス
	■データ移行基礎 主に、個人、団体、支援についてのデータ移行方法を確認
	■ユーザ作成 ユーザ項目の設定方法
	■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
	ファシリテーター：草野竹史氏（NPO 法人 ezorock）

### ■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。

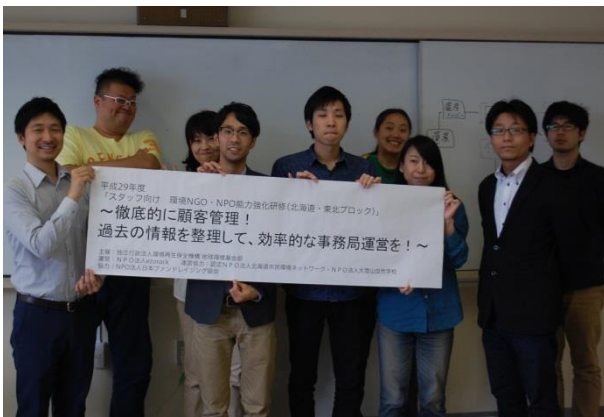
ここをいかに利便性を高め、操作しやすく設定しておくかが、団体に導入した際に組織内に浸透するかにつながるとのこと。



(本番環境を使った解説)

基本的な操作やカスタマイズ方法を学び、本格的に自団体向けの設定に入った。  
管理する項目を各自洗い出し、整理し、それを受講者同士で共有して検討を行うことで、互いに気付きを得ることができた。  
活動するボランティアの情報、支援者・寄付者の情報、事業連携する関係者など団体ごとに重要視する項目に違いがあった。  
既存の表計算ソフトなどで管理していた個人情報なども一度に取り込むことができる設定があり、その方法も学んだ。

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、疑問質問などがあった場合は、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

・ためて活用していく情報の項目を団体内で再度話し合い、整理していきたい。

自団体のたな卸しにもなりそうで、ボリュームがありそうだが実践したい。

・活動の繁忙期前なので、実際にイベント申込みフォームを作成して活用してみたい。

今までかなりの手間がかかっていたことを考えると、かなりコストが抑えられるのではないかと思う。

## 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を入力することができる。



(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6日(水) 10:30~18:00、7日(木) 9:30~16:00

### (2) 開催場所

市民活動プラザ星園 特別会議室(札幌市中央区南8条西2丁目5-74)

※空調設備の関係から、中会議室から特別会議室に変更

### (3) 参加人数

6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:6名)

### (4) プログラム・当日の様子

9月6日(水)	
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)
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。
	■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:草野竹史氏(NPO法人 ezorock)

### ■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。



(各自の運用方法など共有)

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。



(互いに設定方法など相談し合う)

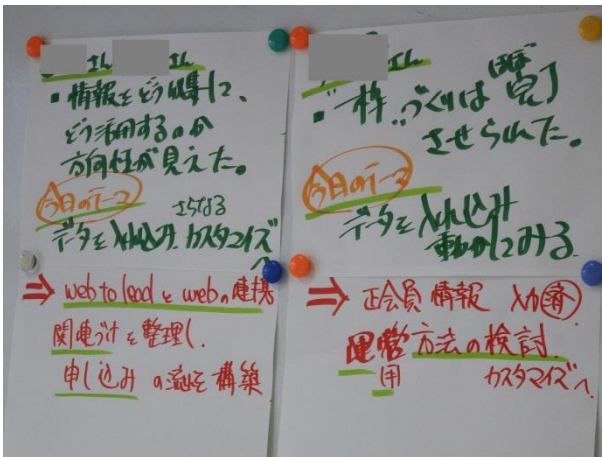
最後に本日の振り返りを行い、成果を共有。明日までの目標を立てた。

9月7日(木)	
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)
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)
	<b>■導入・活用ワークショップ</b> ・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
	<b>■管理者基礎</b> ・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
	<b>■管理項目の検討(ワーク&amp;発表)</b> 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
	<b>■今後の計画・発表</b> ・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：草野竹史氏（NPO 法人 ezorock）

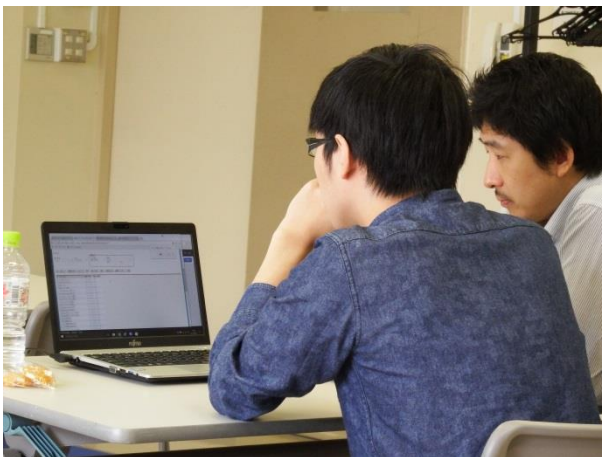
### ■当日の様子■

昨日立てた目標、進捗状況をもとに講師と相談の上、自団体での運用を優先し、システムのカスタマイズ作業中心の一日とした。



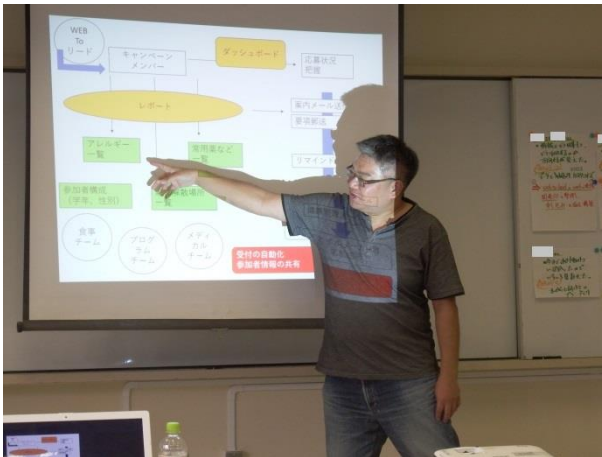
（各団体の研修テーマの整理・見える化）

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。



（講師による個別カスタマイズ対応）

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

- ・操作を日常化することができるかが、組織に定着するかに繋がっていると考えているので、今回のテーマは、活動現場のスタッフがいかに使いやすくするかであった。今回の研修で十分カスタマイズできたので、引き続き活動現場の声を聞きながら運用していきたい。
- ・いままで管理が大変だったイベント申込みの流れを組むことができた。実際に運用してカスタマイズしていきたい。

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な。
- ・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な。

#### 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、関心者の受講意欲を高めたい。

以上