

NPO法人かものはしプロジェクト様

NPO法人かものはしプロジェクトの会員管理業務のアウトソーシングサービスをスタート ～正確かつ効率的な会員管理運用を実現～

株式会社リアライズ(以下、リアライズ)はCSR活動の一環として、NPO法人かものはしプロジェクト(以下、かものはしプロジェクト)の会員データを一元化し、2010年5月より会員管理業務の一部を受託しています。会員数増加に伴い増加していたかものはしプロジェクトの会員管理業務の負荷軽減と高い精度での運営を実現し、会員の皆様により一層安心して頂けるよう取り組んでいます。

■かものはしプロジェクトの抱えていた課題

かものはしプロジェクトは2004年にNPO法人格を取得して以来、名刺交換をした一般の方から実際に入会頂いた会員まで、用途(入会管理、会費管理、接点履歴管理等)に応じてSales Forceと複数の台帳を用いて会員データを管理してきました。

かものはしプロジェクト共同代表 村田早耶香氏のテレビ東京系「カンブリア宮殿」への出演(2008年)などを機に会員数が大きく増加し、会員管理業務の運営負荷が増すとともに、作業ミスの可能性が懸念されていました。かものはしプロジェクト側で今回のプロジェクトを推進したサポーター事業部の山元圭太氏は、当時を次のように振り返ります。

「どのようにしたら会員様から支援頂いている会費をもっと現地の活動資金として効果的に活用できるだろうか、そのためにどのようにしたら業務を効率的にすることができだろうか、と毎日のように考えていた中、リアライズと出会いました。」

■かものはしプロジェクトとは



かものはしプロジェクトとは、強制的な商業的性的搾取を防止する活動を通じて、全ての子どもたちが未来への希望を持って生きられる世界を実現させることを目的として立ち上げられたNPO法人です。かものはしプロジェクトの活動は、同プロジェクトに賛同した1人1人の会員の皆様により支えられています。

URL : <http://www.kamonohashi-project.net/>

■大西の講演会参加を機に、会員データ一元化・会員管理業務アウトソーシングプロジェクトを立上げ

プロジェクト立ち上げのきっかけは、村田氏の講演会にリアライズ代表取締役社長 大西浩史が参加し、かものはしプロジェクトの活動に共感、法人会員として入会したことからでした。

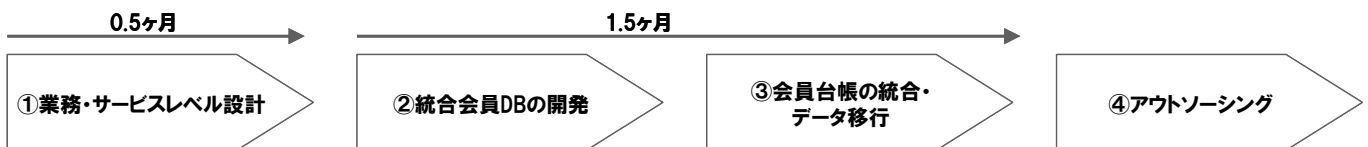
かものはしプロジェクトの皆様が現地の活動に集中して頂くための手助けをしたい、その強い思いから、会員データの一元化、会員管理業務のアウトソーシングの共同プロジェクトが立ち上がりました。

■プロジェクトの実施内容

業務・サービスレベルの設計から、統合会員DBの構築、台帳の統合・データ移行を進め、会員管理業務のアウトソーシングを実現しました。

- ①業務・サービスレベル設計
 - ・既存業務およびアウトソーシング後の業務をフロー化、アウトソーシングに伴うサービスレベルを設計
- ②統合会員DBの開発
 - ・Sales Forceと複数の台帳を用いて管理されている会員データを一元化する統合会員DBを開発
- ③会員台帳の統合・データ移行
 - ・各会員台帳のデータをクレンジング・統合、統合会員DBへのデータ移行
- ④会員管理業務のアウトソーシング
 - ・会員の登録、変更、退会といった会員管理業務をアウトソーシング、並行運用の実施

～プロジェクト実施内容～



■プロジェクトにおける苦労のポイント ～大量のデータ移行エラーへの対処～

長年の業務の中で構築されたイレギュラー業務のフロー化という手間はあったものの、統合会員DBの開発までの作業は順調にスケジュール通り進行しました。最大の問題はデータ移行でした。Sales Forceと複数の台帳との間で不整合のデータが存在し、大量の移行エラーが発生したためです。



NPO法人かものはしプロジェクト
サポーター事業部
山元圭太氏

「会員様のことは自分達が一番把握しているため、当初は移行のエラーは自分達で解決できると思っていました。しかし、実際にはどのような事象が起こっているか整理するのが難しい、どのデータを「正」と見なしてよいか判断が難しい等、大量の移行エラーに対してどこから手を付ければよいのか悩んでいました。」(山元氏)

山元氏のこの課題に対し、リアライズは移行エラーに対処するチェック観点を設計し、大量のエラー事象を一つ一つ解決していきました。「プロジェクト開始当時はアウトソーシングということに対して不安がありましたが、2ヶ月という短期間で会員管理のアウトソーシング開始まで辿りつくことができました。これにより、本業のNPO活動に専念することができます。」(山元氏)

株式会社リアライズ

TEL:03-5548-2188

E-mail:info@realize-corp.jp

HP:http://www.realize-corp.jp/