



特定非営利活動法人 えどがわエコセンター様 「CRMate / お客様接点力」

「もったいない運動えどがわ」推進のために「CRMate」を導入

## SaaS型CRMにより、作業のシステム化と情報共有を早期に実現し、業務の質が向上

東京都江戸川区で「もったいない運動えどがわ」を推進する特定非営利活動法人えどがわエコセンター様。登録管理や活動情報のデータベース化、情報共有等で悩みを抱えていた同センターでは、SaaS型統合CRMアプリケーションサービス「CRMate (シーアールメイト) / お客様接点力」(以下、「CRMate」)を導入。検索や条件抽出等の作業がシステム化され、職員全員が情報を共有できるようになったことで、事務局としての業務の質の向上が実現できました。



左 / 理事長兼事務局長  
中 / 事務局次長  
右 / 主任



佐々木 定治 氏  
金坂 富美男 氏  
内藪 香 氏



### Excelのデータでは登録情報や活動履歴が管理しきれなくなった

特定非営利活動法人えどがわエコセンター(以下、えどがわエコセンター)様は、日本一のエコタウンを目指して「もったいない運動えどがわ」を推進。2010年8月現在の登録者は、約7万5,000人にのぼっています。

えどがわエコセンター様では、活動が軌道に乗り、登録者数が増えるにつれ、登録情報や活動履歴等が手作業では管理しきれなくなってきました。

「これまではExcelで登録情報を管理していたのですが、表を作った職員あるいは教わった職員にしかわからない状態になっていました。そのために、退会情報が遅れて余計なお知らせが届いてしまったり、逆に入会情報が遅れて、本来届かなければならない情報が届かなかったりということがありました」と、金坂氏は語られます。活動毎に名簿が分かれていたため、チェックが行き届かずに重複して通知を発送してしまうこともありました。

「皆さんから『もったいない運動なのに、同じものを何通も送ってきて、それこそもったいないのではないのか』というご意見もあり、えどがわエコセンターとして恥

ずかしい思いをしました」と、内藪氏は話されます。もったいない運動が広まっていく中で、早くしっかりしたシステムが欲しいとずっと考えられていました。その願いを叶えたのが、今回の「CRMate」導入だったのです。

### リクエストしたことは自分たちでも使えるものが欲しいということ

Excelのデータでは、問い合わせに対する検索等にも難点がありました。例えば、年間約120に及ぶイベントの中で、あるイベントにどのくらいの小学校が参加しているのか。「件数やデータを求められるのが一番ドキドキしました」(金坂氏)。しかもいままでは1台のパソコンに登録者データを管理しており、パソコンが起動していないと見る事ができない。そこまで行って調べないとわからないという状態でした。

「CRMate」導入の決め手になったのは、標準のセルフカスタマイズ機能を利用して既存の会員管理表にあわせた形であらかじめ作り込みを行い、えどがわエコセンターの皆様イメージを確認していただけたことにありました。

「自分たちは専門家ではありませんから、システムの差はわかりません。ただ、自分たちのために役に立つものを作ろうという姿勢は伝わります。最終的にリクエストしたことは、素人の自分たちでも専門的な技術や知識を必要とせずに簡単に使えるものが欲しいということでした」(金坂氏)。

組織内にサーバを設置したり、専門的な構築作業をしたりする必要がなく、インターネットを介してすぐに

## ■ 登録情報入力画面

The screenshot shows a web-based registration form for CRMate. The form is organized into several sections:
 

- 会員登録情報:** Fields for registration number (77), year (2010), name, address (prefecture, city, town/village, street), and phone numbers.
- 代表者情報:** Fields for representative name, address, and phone numbers.
- EC会員:** Checkboxes for 'EC member' and 'I don't want to participate in the "Don't Want to Waste" movement'.
- 希望連絡方法:** A dropdown menu for preferred contact method.
- パスワード:** Fields for password and confirmation password.
- 検索:** A search button.

アプリケーションを利用できるSaaS型統合CRMアプリケーションサービス「CRMate」は、まさにえどがわエコセンター様のような組織に最適なシステムだったのです。現在、職員全員がネットワーク経由で情報共有ができるようになり、いつでもデータを扱えるようになりました。

### 1週間かかっていた通知も その場で出せるようになった

いままでは自然環境を勉強するイベントが年何回実施されたかという問い合わせ等に対しては、担当者に聞き、聞かれた担当者は席を立ち、登録者が管理されているパソコンに行って、データを一つひとつ拾い出していました。それが過去データからすぐに取り出せるようになりました。もったいない運動の主体別の参加人数等、手計算し、重複がないかチェックするのに手間取り、何日もかかっていたことが、条件を設定するだけのわずかな数分で可能になったのです。

環境フェアや区民まつり、もったいない運動えどがわ区民大会等、イベントのスタッフを募集する際にも、人づてで一人ひとりに電話をかけたリ、手紙を出したりしていました。それが、登録された住所情報や過去の参

加実績等をもとにメールで通知できるようになり、これまで1週間近くかかっていたものが、その日のうちにできるように改善されました。

以前、購入したハードディスクが動かなくなり、過去半年分の写真データが消失してしまったことがありました。「SaaS型なので、いまではデータの紛失の心配もなくなりました」と、データ管理やセキュリティ管理の面でも安心感があると、金坂氏は話されます。

### えどがわエコセンターが次世代へエコの心を つなげていく役割ができれば嬉しい

もったいない運動の輪は、年配者や幼・小・中学校、商店街、事業所等を中心に広がりを見せています。

「絞り込み検索機能があるので、省エネや節電、ごみの削減等、登録していただいている方の内容を分析して、江戸川区にはごみ削減に取り組んでいる人が多い等、もったいない運動の傾向をつかむ上で、今後は「CRMate」がもっと役に立つのではないかと考えています。また、一人暮らしの若者や親子を対象に、もったいない運動を進める上での対策のヒントが探り出せるのではないかと期待しています」（内藪氏）。

「若い人たちが、自分の身の丈にあった暮らしの中で、楽しみながらエコを取り入れていける。エコセンターがそんなつなぎ役をできれば嬉しい」と、佐々木氏は語られます。そのための役割を果たしていくシステムへの期待も大きなものがあります。富士通では、今後も継続してサービスをご提供することで、えどがわエコセンター様の活動を支えてまいります。

#### 特定非営利活動法人 えどがわエコセンター

設立 2004年4月  
理事長 佐々木 定治  
職員 6名  
URL <http://www.edogawa-ecocenter.jp/>



(2010年8月現在)