

CRMate (シーアールメイト) 導入事例

公益財団法人日本財団 様

インターネットによる助成金申請の必須化 普及の鍵はいかに利用者の利便性を 高めるかにあった

公益財団法人日本財団様(以下、日本財団)はボートレース(競艇)の売上金の一部を財源として、NPOや財団法人などの公益団体への助成(資金援助)を通じて、海や船、社会福祉、教育・文化などの幅広い領域で、国内外の公益活動を推進しています。日本財団では、年4回募集されるインターネットによる助成金申請の仕組みに、SaaS型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。申請者の利便性を高めるとともに、SaaS型(クラウド)サービスの活用で、自ら資産を抱えることなく、申請のピーク時に合わせた柔軟な運用を可能にしました。

教育や子育て、街づくり、介護や福祉など身近な課題を解決するために、多くの市民団体やNPOが全国で活躍している。そうした活動を支援するための助成機関や助成プログラムなども増えてきている。助成金申請業務の効率化ということでは、インターネット申請に勝るものはない。しかし、ユーザー登録や申請登録などの仕組みが複雑になれば、申請の敷居が高くなり、普及の妨げとなる。また、申請期間が限られていることから、ピーク時に合わせて資産を抱えることになれば、余分な投資がかかることになる。こうした中で、日本財団が選択したのが、SaaS型アプリケーションサービスだった。

ボートレースの売上を財源に 公益活動を推進

日本財団は、ボートレースの売上を財源に公益活動を推進する助成財団である。1962年に、財団法人日本船舶振興会として設立。2011年4月1日から、公益財団法人になり、名称が「公益財団法人日本財団」となった。

この日本財団が提供する公益事業のコミュニティサイトとして、2005年6月にオープンしたのが

「CANPAN(カンパン)」である。

CANPANでは、公益活動を行う人たちが活動内容を情報発信し、その活動に共感した人が寄付などの形で応援する“活動応援サイクル”を加速する取り組みを行っている。具体的には、市民活動に携わる方々の「ブログによる情報発信」や、第三者が安心してその団体を応援するために必要な「NPO団体情報のデータベースの構築」、応援者からの寄付をクレジットカードで受け付けることができる「オンライン決済システムの提供」などの取り組みが挙げられる。

コミュニティサイト「CANPAN」を通じ NPOの情報公開・情報発信をサポート

少子高齢化が進み、成熟期に入った日本社会では予算も減少し、従来のように政府がカネとモノを潤沢に注ぎ込むことで社会問題を解決するということが難しくなっている。そこで注目されているのが、これまで行政により独占的に担われてきた「公共」を、市民・事業者・行政の協働によって実現していくという「新しい公共」の考え方である。そこでは、NPOなどの役割がますます重要になる。

公益財団法人日本財団 様 活動例



福祉車両



CANPANホームページ

「NPOが新しい公共の担い手になっていくためには、どのような活動をしているのが非常に大切になります。日本財団では、公益活動に携わるNPOなどの活動団体に対して助成金の支援を行っています。また、同時にCANPANというコミュニティサイトを使い、第三者に対するNPOの情報提供を行っています。NPOの情報公開・情報発信をサポートすることで、その社会的信頼性、透明性を高めるとともに、公益活動の活性化を支援しているのです」と、日本財団の山田泰久氏は日本財団とCANPANの役割を語る。

日本財団では現在、国や地方自治体の施策が行き届かない、企業では実施が困難な取り組みなど、先駆的で創造的な事業を公募し、助成事業として支援している。その助成金申請に積極的に導入を進めてきたのが、インターネット申請の仕組みである。

CANPANの団体登録と連動し インターネット申請の仕組みを構築



日本財団 システム統括グループ
情報コミュニケーションチーム リーダー
山田 泰久 様

インターネットによる助成金申請の仕組みについては、もともと2002年に財団内で完全カスタマイズにより作り上げたものがあった。当時はインターネットが普及し始めた時期でもあり、助成金の申請を希望する団体などからインター

ネット申請を行いたいという要望が増えてくると考え、いち早くシステム化に取り組み、試験的に運用を進めていった。

一方で、2005年にコミュニティサイト「CANPAN」を立ち上げ、そこでNPO団体情報登録の仕組みを構築したことで、CANPANのデータベースに団体登録すれば、日本財団の助成金申請が同じインターネット上で可能になるというメリットを提供できるようになった。

ただし、インターネット申請は必須ではなかったため、実際には紙の申請が多いというのが現状だった。

「日本財団としては、ボートレースから頂いたお金で助成していますので、各団体にはしっかり情報公開をしていただくとともに、日本財団としても助成した結果をホームページ上で情報発信するという透明化の流れを作っていかなければなりません。そこで2010年6月の助成金申請からインターネット申請を必須とすることにしたのです」(山田氏)。

インターネット申請をするためには、CANPANでNPO団体情報の登録が必要になる。登録を促すことでNPOの情報公開・情報発信が進む。それによって、日本財団としては、インターネットを使って情報公開に積極的に取り組んでいるNPOを支援していくことができると考えたのである。

インターネット申請の必須化で コールセンターに問合せが殺到

2010年6月にインターネット申請を必須化したところ、コールセンターに問合せが殺到。大きな混乱をきたすこととなった。

今回のシステムを活用して、今後増えていく助成金業務の効率化を図っていききたい



日本財団 CANPAN運営事務局
公益ポータル担当
吉野 真佐代 様

助成金の申請受付は6月、8月、10月、3月の年4回あり、6月は最も申請が多い福祉車両の受付にあたっていた。

「6月の申請では6000件あまりの申請があり、約2週間の申請期間内で1日最大600件の申請書が届きます。必須化したことで、今まで紙で申請していた団体からお問合せが殺到することになりました」と、CANPAN運営事務局の吉野真佐代氏は当時の混乱を振り返る。

ログインの複雑さや入力が多さへの解決策が定着化には不可欠だった

地方でボランティアなどの公益活動にあたるNPOでは、定年を迎え時間に余裕ができたという年配者の方が多く、システムに関しては不慣れな方も少なくない。旧システムは手作りで構築され、CANPANとつなげるために後付で作られたものもあり、ログインにしても申請の入力にしても複雑になっていた。

特に多くの問合せがあったのがログインについてだった。助成金申請をするためには、まずCANPANのユーザー登録を行い、団体登録をしたうえでインターネット申請の登録をしなければならない。その都度IDパスワードを取り直さなければならない手間がかかっていたのだ。

また、入力項目が多いため、ある程度入力したところで一度登録し、また新たな入力をするということをや4回繰り返さなければならない画面構成になっていた。1つ目だけですべての入力が終わったと思い、なぜ申請ができないのかという問合せも多かったのである。

2つの大きな課題をCRMateで解決

インターネット申請について、いかにログインを簡略化するか。そして、大量の入力に対してどうわかりやすいものにするか。この2つが大きな課題だった。

課題解決のために、旧システムを構築し直すということになれば、大きなコストと時間がかかる。そこで、課題を解決できる製品はないかということで、11月にIT関連の展示会へ足を運んだ。

「CRMateのセミナーで、厚生労働省の新型インフルエンザ対策や宮崎県の口蹄疫対策の事例の紹介を聞きました。そこで大量の情報を1つの画面で入力しているということを知り、日本財団のインターネット申請にも使えるのではないかと思ったのです。展示会には沢山の製品がありましたが、CRMateは大量の情報を一画面に入れられるということで、それが一番のポイントになりました」(吉野氏)。

ログインの問題も、ユーザー登録の情報をバッチ処理でCRMateのユーザーマスタに取り込むことにより、CANPANに登録したメールアドレスをIDとしてインターネット申請に使えるようになった。バッチ処理の仕組みや画面のカスタマイズなどを含め、1カ月半で導入を実現した。3月の申請時期が迫っていたので、短期での導入が可能だったことも大きなポイントになったという。

必要な期間だけ、必要に応じて利用できるSaaS型が最適な選択だった

CRMateがSaaS型(クラウド)サービスであったことも、今回のインターネット申請の仕組みにはピッタリだった。助成金の申請は年4回、申込み期間は2週間あまりしかない。しかも申請プログラムの内容によってもバラつきがある。例えば、福祉車両の申請については6000件の申込みがあるが、その他は1500件や400件という件数になる。最大で1日800件のアク

■助成金申請詳細画面(「福祉拠点の整備」の場合)

セスが集中するが、それも2週間の申請期間のうちの最終日近くに起こる。極端に言えば、インターネット申請は、1年のうち4回ある申請の月しか使われず、それ以外の月はほとんど使われないということだ。

「最大ピーク時に合わせ自分で資産を持つというのは非常に効率が悪いので、絶対にSaaS型にしたいと思っていました」(吉野氏)。

SaaS型なら、自ら資産を抱えることなく、必要な期間だけ、必要に応じて利用できる。ピークの変動が大きいインターネット申請には最適な選択だった。

変更の多いメニューの見直しに柔軟に対応できるところも評価

インターネット申請では、助成プログラムによって、申請書の内容が毎回違ってくる。

「プルダウンのメニューなどは、毎回見直しをしていくことになるので、自分たちで簡単に画面のカスタマイズができるという点も評価しています。シス

テムが手組みの場合は、その都度ベンダーなどに依頼しなければならず、開発工数がかかります。変更が多い業務の場合には、自分たちで助成プログラムに合わせ、柔軟に変更できるというメリットは大きいと感じています」(吉野氏)。

日本財団では、NPOに対する助成機関として、いち早くインターネット申請の仕組みを立ち上げた。しかし、まだまだ紙の申請が主流で、他の助成機関でもシステム化が進んでいないところが多い。将来的には、今回のシステムを活用して、CANPANの団体登録をすれば、他の助成機関の助成金申請ができる。そんな他の助成機関との連携も深めていきたいという。

一方、CRMateによるインターネット申請の仕組みは、今後社内でもいろいろな展開が考えられる。そして、CRMateによるインターネット申請が始まる直前の3月11日に東日本大震災が発生した。日本財団では避難所のアセスメント調査を行うNPOへの支援を行うことになった。その際に、アセスメントの調査票をデータベース化し支援を必要とする被災者と支援するNPOをつなぐ取り組みを短期間で準備する必要が生じた。富士通の協力のもと短期間でCRMateでのシステム構築を行い、被災地で活用されている。

CRMateの新たな活用が今後広がっていきそうだ。(山田稚佳子)

User Information

- 会社概要／日本財団は、社会福祉・教育・文化などの活動、海や船にかかわる活動、海外における人道活動や人材育成の3つの分野を中心に事業を推進している。国内や海外の様々な課題を解決するために、自ら事業プログラムを起こし実施するとともに、先駆的で創造的な事業を公募し、助成事業として支援している。
- 所在地／東京都港区赤坂1-2-2 日本財団ビル
- 設立／1962年10月1日
- 基本財産／304億円(2010年3月31日)
- 代表者／会長 笹川陽平
- 職員数／102名(2010年4月1日現在)
- 事業内容／①公益・ボランティア・社会福祉・教育・文化などの活動への支援
②海洋関係：海や船にかかわる活動への支援
③国際協力：海外における人道活動や人材育成への支援
- 支援実績／4282事業 245億9831万円(2009年度)
- URL：【日本財団】<http://www.nippon-foundation.or.jp/>
【CANPAN】<http://canpan.info/>

●取材協力
株式会社富士通マーケティング

■製品・サービスについてのお問合せは
富士通コンタクトライン 0120-933-200
受付時間 9:00～17:30
(土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)
富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
CRMate / お客様接点力のホームページ
<http://jp.fujitsu.com/crmate/>