仙台市 – 震災復興支援でのSalesforce活用事例

時間・距離・人材という3つの課題をクリアし 仙台市の避難者約1万名の名簿を実稼働わずか4日で完成

コールセンター業務をはじめとするさまざまな業務の運営を受託しているエヌ・ティ・ティ・ソルコは、宮城県仙台市より、先の東日本大震災の折、避難所に避難した市民の名簿作成の依頼を受けた。混乱さめやらぬ中、セールスフォース・ドットコムが提供する災害支援プログラムを活用することで現地と東京の設備・人材を効率的に結びつけ、システム立ち上げに1日半、避難者約1万名の名簿作成に2日半という驚異的な短期間で作業を完了。仙台市より高い評価を受けている。

なにもない、なにもわからない手探り状態から 避難者の名簿づくりは始まった

震災直後の混乱のなか、仙台市から避難者の名簿づくりを依頼されたのがエヌ・ティ・ティ・ソルコ。市内に設けられた多数の避難所から集められた避難者情報を可及的速やかに電子化するというのが、今回の依頼内容だった。

避難者の氏名、家族構成、避難している場所、以前の居住地などを記載した名簿を、一秒でも早く作成、仙台市のWebサイトに公開し、誰がどこの避難所に避難しているかの安否確認や被害状況の把握につとめようとしたのだ。震災発生は3月11日で、仙台市から依頼があったのが3月16日の水曜日。その翌週には公開したいという要望だった。時間は一週間。さらに週末には3連休が控えていた。休日を除けば、実際に稼働できる作業時間は正味5日。しかも、避難者の数が何名いるかの見当さえつかない。避難者が記入するカードの体裁もカードを集約する方法も未定という状況ではあったが、仙台市内にコールセンターを置くエヌ・ティ・ティ・ソルコとしては、自分たちが取り組まなければと心を決めたのである。

作業開始にあたり 立ちはだかった3つの大きな壁

作業を始めるにあたり、障害は3つあった。まずひとつが、時間。とにかく時間がない。作業フローさえ決まっていない状況でありながら連休を除く作業時間は4日間。この期間内でシステムの立ち上げから入力を終えなければならない。もうひとつが、距離。システム開発は東京でやらなければならないが、帳票類があるのは仙台。FAXで送るという手もないわけではないが、回線自体も危うい災害後の状況である。そして最後が人材。エヌ・ティ・ティ・ソルコは、仙台近郊に在住するコールセンター勤務者に一日も早く働いてもらいたいとの信念から、入力作業を仙台で行う方法を模索した。彼らに働いてもらうことこそが、復興の第一歩だと考えたからである。とはいえ、従業員は被災者でもあった。コールセンターに人材を集めたとして、何人が集まるのかわからない状況だった。10名かもしれない、300名かもしれない。したがって端末やサーバをどれだけ用意すればいいかわからない。わからないことだらけの中、時間、距離、人材、この3つの難問をどう解決すればいいのかという手探りの状態から、作業は始まった。

概　要

宮城県仙台市
http://www.city.sendai.jp/

株式会社エヌ・ティティ・ソルコ
http://www.solco.co.jp/

活用分野
東日本大震災時の仙台市における避難者名簿作成

課題
- ■震災時の混乱の中、短期間での実施が必須
- ■システム開発を行う東京と、帳票類が保管されている仙台を結んで作業しなければならない
- ■被災地の雇用確保の観点から、仙台市内のコールセンタースタッフの活用を目指していた

選定理由
- ■システム構築の即時性
- ■複数拠点からの作業が可能
- ■コールセンタースタッフが短期間で習熟できる使いやすさ

効果
- ■約1日半でシステムのカスタマイズを完了
- ■約2日半で避難者1万名の名簿を完成

「時間、距離、人材…立ちはだかる障害もたやすく乗り越えることができる Salesforceにクラウドコンピューティングの優位性を実感しました」

業務・品質推進本部システム開発部長 菊池満孝氏

そこでエヌ・ティ・ティ・ソルコは、震災前に一部業務をSalesforceを使ったオペレーションにすることを検討中だったこともあり、セールスフォース・ドットコムの震災復興支援プログラムの相談を申し入れた。すると翌日の夕方にはβ版が完成するなど、驚異的なスピードで作業は進んでいった。業務・品質推進本部システム開発部長の菊池満孝氏は、当時をこう振り返る。「システム構築については、セールスフォース・ドットコムさんと実作業を担当するテラスカイさんがあたりましたが、Chatter上でやりとりしながら構築していく過程が見えるのに驚きました。自宅からも担当スタッフのやり取りがリアルタイムで確認できるので、安心してシステム構築の過程を見守ることができました」。

専任のオペレータでなくても入力しやすい Salesforceの操作画面が効率化の決め手

システムが完成すれば、最後は現地での入力作業である。エヌ・ティ・ティ・ソルコが震災翌日に立ち上げていた安否確認サイトを利用して仙台コールセンターの勤務者に呼びかけたところ、22日からの作業には約150名が参加。なかにはパソコンの扱いに慣れていないスタッフもいたが、作業を始めてみるとSalesforceの画面が扱いやすかったため、すぐに入力方法をマスターすることができた。当初は避難者カード1件の入力に5分程度かかっていたが、すぐに2〜3分程度の所要時間に短縮。作業が速くなった分、入力作業を終えたオペレータは入力内容のチェックなどの作業に回ることができ、約1万件すべての入力が正味2日半、しかも昼間だけの作業で完了することができた。また、データの納品仕様はExcel形式と指定されていたが、Salesforceのデータは Excelに簡単にエクスポートできたのでとても便利だったという。納品が完了し、混乱も一段落すると、仙台市からはシステム構築の速さと入力作業の効率性を高く評価されたという。

【取材日:2011年4月】

災害発生から避難者情報入力完了までの流れ

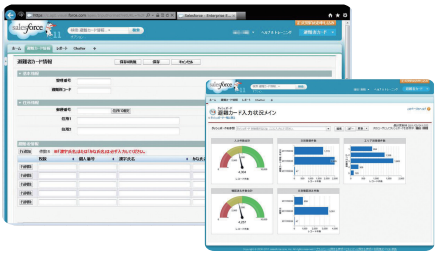
3月11日(金)
- ・東日本大震災発生

3月16日(水)
- ・仙台市より避難所にいる市民の名簿を作成し、翌週（3月20日以降）には公開したい旨の依頼
- ・セールスフォース・ドットコムに相談

3月17日(木)
- ・夕方頃、名簿作成システムのβ版が完成。Chatterで意見交換を行いつつ、カスタマイズを開始

3月22日(火)
- ・名簿作成システムが完成
- ・スタッフ約150名が名簿入力作業を開始

3月25日(金)
- ・合計約1万件分の避難者情報を入力完了



必要な入力項目が整然と並び、パソコンの扱いに慣れていないスタッフにも使いやすい避難者情報の入力システム画面。集計データも簡単な操作で一覧することができる。

東日本大震災復興のためSalesforceフル機能1,000ライセンスを90日間無償提供

このたびの東日本大震災により被災されました多くの方々、またそのご家族の皆様に心よりお見舞い申し上げます。
セールスフォース・ドットコムでは、安否や被害状況の把握、またボランティア運営管理などさまざまな「管理データベース」を必要とする地方自治体および企業向けに、Salesforceフル機能を1,000ライセンス90日間無償で提供しております。ご利用いただくにあたり、導入支援が必要な場合は、弊社社員及び認定コンサルタント等有資格者をご紹介させていただいております。また、この90日無償プログラムには、フル機能1,000ライセンスに加え、Chatter Freeライセンスが5,000ユーザ分含まれております。

お申し込み・詳細は弊社 Web サイトをご覧ください →http://www.salesforce.com/jp/prayforjapan/

20110525_HHD

株式会社セールスフォース・ドットコム
0120-733-257　Email:info@jp.salesforce.com
URL: www.salesforce.com/jp/

Copyright ©2010, salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce.com and the "no software" logo are registered trademarks of salesforce.com, inc., and salesforce.com owns other registered and unregistered trademarks. Other names used herein may be trademarks of their respective owners.