

つくば — 震災復興支援でのSalesforce 活用事例

震災直後のボランティア関係者間の情報共有にChatter が大活躍 風評被害を受けた茨城・福島産野菜のネット販売にもSalesforce を活用

つくば市議会議員を務める五十嵐立青氏とつくばにも本社を構えるIT企業、インテル株式会社の井戸英二氏らを中心とする有志チームは、震災直後から避難所でボランティア活動を行い、セールスフォース・ドットCOMの復興支援無償プログラムに含まれるChatterを活用して、リアルタイムな情報共有ができるボランティア管理システムを短期間のうちに構築した。また、原発事故の煽りで風評被害が深刻化する茨城・福島産野菜を支援するため、野菜ボックスの全国ネット販売に取り組み、そこでもSalesforce を活用している。

情報共有のためパソコンと通信機器を確保し 社協チームと共に避難所運営に参画

2011年3月11日、東日本大震災が発生。震度6弱を記録したつくば市も、道路や家屋、ライフライン、通信インフラなどに大きなダメージを受けた。震災直後に設けられた26の避難所には2200名以上が緊急避難。18日からは原発避難者の受け入れも始まり、統合された2つの避難所で500名を超える人が避難生活を送ることとなった。

震災直後、五十嵐氏はTwitterで有志によるボランティアチームの結成と情報共有のためのパソコンと通信機器の提供を呼びかけ、IT企業（インテル、デル、HP）の協力のもと、10台のノートパソコンとWiMAXを確保。災害対策本部のもとで、つくば市社会福祉協議会（社協）と共に避難所の運営に携わった。

資料ファイルや写真も添付できるChatter リアルタイムな情報の見える化で的確な判断が可能に

同市に限らず、震災後の避難所には多くのボランティアが駆けつけたが、県や市の本部との連携不足などから、ボランティア需給や支援物資配給のミスマッチが相次いだ。そこで、早くから情報の“見える化”という観点からクラウドサービスに注目していた五十嵐氏は、「避難所で直面する課題も“見える化”できれば、関係者の多様な意見や知恵を集約し、より迅速で的確な課題解決が可能になるはず」と、クラウド活用を模索。14日に提供が始まったセールスフォース・ドットCOMの復興支援無償プログラム（裏面コラム参照）を利用することで、本部と2つの避難所の情報ヘルプデスクにChatterを導入し、業務日誌などを共有化した。「スタッフの一人が『パソコンとWiMAXとSalesforceがあれば、何でもできる』と話していましたが、まさにその通りだと実感しています」（五十嵐氏）

Chatterの機能はTwitterやFacebookに近いが、これらの対象が不特定多数のユーザーであるのに対し、Chatterは完全に利用者が限定されたコミュニティ内で、関係者と必要な情報をリアルタイムで共有できる。そのメリットについて社協担当者は、「混乱する現場で延べ1600人を超えるボランティアが協力するためには、多数の人が情報を一覧できるこうしたシステムがなければ乗り切れませんでした。緊急時にはその場その場で判断が求められることが多く、口頭や文字情報の説明だけでは不安がありました。その点、関連資料も添付ファイルや写真で残せるChatterは、迅速な情報確認・検索の手助けとなりました」と証言する。

4月に入るとボランティア管理は本来の担当である社協に移管。中旬には避難所が閉鎖

概要



社会福祉法人 つくば市社会福祉協議会
<http://www.tsukuba-swc.or.jp/>

NPO法人「つくばアグリチャレンジ」
<http://www.gokigenfarm.org/>
理事長：五十嵐立青

活用分野

震災時のボランティア間の情報共有、農作物の生産・加工・販売、農業ヘルパー事業

課題

- 農産物販売用ECサイトの構築
- 震災時の避難所におけるボランティア管理
- 農業生産者・物販関係者、消費者間の情報共有

選定理由

- 農産物販売用ECサイト構築時にSalesforceを利用
- 復興支援無償プログラム枠による期限付き無償供与
- クラウドならではの迅速な対応力・低コスト

効果

- Chatter機能活用による混乱する現場での情報の“見える化”
- Chatter機能活用による農業関係者と物販関係者、消費者間のコミュニケーション

☾避難所で直面する課題を Chatter上で“見える化”することで

より迅速で的確な課題解決が可能になりました☾

つくば市議会議員・NPO法人「つくばアグリチャレンジ」理事長 五十嵐立青氏

され、パソコンはそのまま社協に受け継がれた。「情報の“見える化”の大切さが実感できたので、今後は通常業務へのSalesforce活用も考えていきたいと思います」(社協)。

深刻化する地元産野菜の風評被害に対し 出荷農家と買い手をつなぎ、ネットで全国販売

避難所が落ち着きを取り戻す一方で、原発事故の影響による地元産野菜の風評被害が日増しに深刻化。安全確認された野菜でも出荷できなかったり、販売価格のつかない状況が続いていた。農家などから畑を借り、働く意思や能力がある知的・精神障害者の働く場の創出を目指すNPO法人「つくばアグリチャレンジ」の理事長でもある五十嵐氏は、3月28日、NPO役員・久野康治氏から「困っている農家の野菜を集めて売ろう」というメールを受ける。翌日、井戸氏を交えて対応を相談。同日中にTwitterで野菜の出荷農家と買い手募ったところ、すぐに全国から反響があった。そこで、同法人が農事組合法人「つくばブルーベリーゆうファーム」の協力を得る形で「茨城農産物サポートプロジェクト(イバベジ)」を発足させ、4月1日には野菜の詰め合わせボックスのネット販売を開始。4月18日からは、同じ風評被害に苦しむ福島県いわき市産野菜を「フクベジ」としてつくば市から一括発送も行っている。本プロジェクトにおいても、出荷農家～販売関係者～消費者間のコミュニケーション醸成にChatterが活躍。出荷情報から美味しい食べ方まで多彩な情報の“見える化”が実現され、『パソコンとWiMAXとSalesforceがあれば、何でもできる』がここでも証明された形だ。また、サポーター拡大に伴う作業効率アップが必要なことから、同法人がSalesforceを使って実証実験中の地元農産物販売用ECサイトのカスタマイズ運用も実施している。

今回のつくば市での事例は、「システム構築の迅速さ」と「低コスト」というクラウドの特徴に、災害時に求められる「即応性」が有機的に結びついたものだが、平常時からクラウドだからこそ実現できるサポートは無数にある。五十嵐氏が「市民の叡智と行動をリアルタイムにつなげて前進するクラウド・ポリティクスの時代が到来した」と語るように、震災を機にその価値が再認識されたクラウドから今後も目が離せない。

【取材日:2011年4月】



県や市の本部と各ボランティア団体の間で密接な連携が求められる避難所の情報ヘルプデスクに、Chatterを導入。業務日誌などの情報共有に大いに役立った。



風評被害が深刻化する茨城・福島産野菜を支援するため取り組んだ、野菜ボックスの全国ネット販売にもChatterを活用。出荷情報やレシピなど多彩な情報を配信した。



<http://japavege.force.com/>

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日間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

salesforce



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.