



会社プロフィール

お客様：
特定非営利活動法人
フローレンス

所在地：
東京都千代田区

事業の概要：
病児保育事業・ひとり親家庭支
援事業

構築システム：
地図へのプロット表示機能

使用ツール/言語：
Salesforce CRM
Apex
Google Map

Salesforceの情報をGoogleMapに 可視化し、業務効率を大幅に改善



管理本部 経営企画

片山 悦子 様

「人に依存することが多かった業務を、地図上
に可視化することで、日々の効率化だけでなく
新人の育成期間も短縮できました。」

フローレンスが目指す社会では、誰もが、子育てにも仕事にも安心して取り組めること。現代、誰もが仕事で自分の築きたいキャリアを築いています。それと同時に、自分の大切な家庭も築いています。『「こどもが急に熱を！」保育園ではあずかってもらえない。でも今日は外せない仕事がある…。』こうした悩みを抱える、働く親御さんの割合は、実に86%！この圧倒的なニーズに対し、フローレンスは2004年から病児保育に取り組んでおります。

また、2008年からは、病児保育を通じたひとり親支援を始めました。超低価格で病児保育サポートを提供するための寄付会員制度など、全く新しい「地域密着型」病児保育事業を展開しています。

急速な事業拡大に伴う業務の効率化が課題

NPO法人フローレンスが提供する病児保育サービスは、会員制で、施設を持たずに会員の自宅に保育スタッフ(こどもレスキュー隊員)を派遣するシステムです。会員はWEBから病児保育を予約。フローレンス事務局は、前日の21時に一旦予約受付を締め切り、コーディネーターが派遣するこどもレスキュー隊員を決定します。さらに当日朝の8時迄予約を受け、それまでに連絡のあった予約に100%対応することを保証しています。2004年からこの病児保育サービスを開始し、会員数は2011年3月現在約1,700名。ここ2年ほどで約3倍の伸び率を示しています。

派遣するこどもレスキュー隊員を決定する際に最も重要な基準は、「地域密着型」を目指していることから、移動が短く原則30分以内であること。そうすることで、当日朝の急な依頼に対しても、迅速にこどもレスキュー隊員を派遣することが可能になります。

このマッチング業務は、どうしてもコーディネーターが有する路線知識や経験値により、1件あたりにかかる時間に大きな差がありました。しかし、事業拡大に伴い、マッチング業務を効率化を図る必要に迫られました。

もともと会員情報の管理、予約受付は Salesforce CRM を利用しており、病児保育を行うために必要な情報はすべてSalesforceに集約していました。そこで、このシステムをカスタマイズし、なんとか業務の効率化ができないかと考えました。

経験を必要とし、属人化するマッチング作業を、地図表示による可視化により改善

会員と子どもレスキュー隊員のマッチングは、Salesforceに登録されたそれぞれの住所と最寄駅の情報をもとに手動で路線を検索、30分以内で移動可能かを確認し、決定するというプロセスを踏んでいました。さらに、ペットのいるご家庭にはペットアレルギーを持つ子どもレスキュー隊員を派遣しない等、考慮すべき点もいくつかあります。マッチングは時間との闘いです。特に冬場は病児保育の予約が多く、約60分の間に早く、正確に業務を遂行することが求められます。限られた時間の中でいかに早くマッチングできるかは、コーディネーターが予めどれだけ多くの“路線情報”や“子どもレスキュー隊員の情報”を持っているかという“経験値”に左右されていました。このような状況から、会員数の増加に比例して増える病児保育をマッチングするためには、単純にコーディネーターを増やすだけでは難しく、システムによって経験をカバーする必要に迫られました。「地図上に会員と子どもレスキュー隊員の両方が位置情報としてプロットされれば、経験の浅い新人でも感覚的にマッチング作業ができるのでは」というアイデアから、地図を利用したマッチング機能の開発に着手しました。

▼ コーディネート画面イメージ

画面下に表示された地図に、予約を受け付けた会員と子どもレスキュー隊員の住所がプロットされる(右図)。これを見て、画面上部(左図)の予約リストに子どもレスキュー隊員を割り当てる。



作業時間を1/3に短縮しただけでなく、育成期間を1/2に短縮するなど多くの副次効果

今回開発したマッチング機能では、地図上に予約した会員と子どもレスキュー隊員の自宅情報をプロット表示します。地図の上部には、予約情報と同時にマッチングに必要なペットの有無などの属性情報を表示します。この画面を見て、どの子どもレスキュー隊員を会員宅に派遣するかを決定します。地図を見ることによって、知らない駅でも直感的なコーディネートが可能になり、一画面で作業を完結できるようになりました。

このシステムの開発以前、新人が1件のマッチングを行うのに平均5.7分かかっていました。それが、このマッチング機能を利用することによって、3ヶ月後に平均1.9分でのマッチングが可能になりました。以前の文字情報でのマッチングの場合、熟練するまでには半年かかっていましたので、1件のマッチングにかかる時間を大幅に短縮できただけでなく、育成期間も半分に短縮できるようになりました。

また、地図上にプロットされることによって全体の傾向をみることができ、前日夜の予約分のマッチングを行う際に、翌朝のことまで考えてバランスをみるできるようになりました。このように、地図上にプロットして視覚化することにより、単純に近い子どもレスキュー隊員をマッチングするだけでなく、手薄の地域ができないようにバランスを見て派遣先を決めることができやすくなり、サービス全体の最適化まで実現できるようになりました。

「こうやって視覚化されるようになったことで、どこに利用会員様が多いのかも見えるようになり、今後子どもレスキュー隊員を増やすべき地域を検討するいい材料になりました。」と片山氏は言います。日々の業務改善のためのシステムが、育成期間の短縮やサービス提供エリアの需給バランスの確認まで、多くの副次効果を生みました。

クライアント様コメント

ーシステム開発で大変だったことは？

やりたいことはどんどん膨らんでいくので、仕様を決めるのが大変でした。最初は自動でマッチングさせることも考えたのですが、条件や優先順位を考えていくと、現在の段階ではまだ早いかな、と思い表示機能までにとどめました。それでも充分成果が出せましたし、仕様が決まってからはほとんど手戻りもなく構築でき、満足しています。今後、発展させていきたいと考えています。



株式会社 テラスカイ

〒103-0028 東京都中央区八重洲1-6-6 八重洲センタービル7階
Tel. 03-5255-3410 Fax. 03-5255-5130
E-mail : info@terrasky.co.jp
Web : <http://www.terrasky.co.jp/>