

平成 22(2010)年度「NGO 長期スタディ・プログラム」最終報告書記載項目

提出日:2011年3月22日

氏名:古賀 智子

所属団体:特定非営利活動法人 オックスファム・ジャパン

所属団体責任者:米良 彰子

受入先機関名(所在国):Oxfam Australia (Australia)

研修期間(全体): 2011年2月12日 ~ 2011年2月27日

研修テーマ:

国際的な連合体であるオックスファムの一員として、世界共通のメッセージ、および支援活動地の情報を、自国の市民に有効に発信する手法

全体研修目標:

Oxfam Australia のマーケティング・広報部門担当者とのミーティングを通じ、業務の進め方や実務的なスキルを習得し、オックスファム・ジャパンにおける、ウェブやニュースレター、メールなどを通じたコミュニケーションに生かす。

その際に、国際連合体オックスファムの世界共通の理念や政策を、自国の市民に有効的に伝える方法についても留意する。

また、途上国支援の現場であるプロジェクト実施地域を訪問し、様々なステークホルダーとのインタビューや、画像、映像の撮影を行い、支援者やその他の人々とのコミュニケーションに活用できるコンテンツを収集する。

具体的な研修内容:

◆2月14日から18日まで

Oxfam AustraliaのMelbourneの事務所において、マーケティング、および広報部門の該当業務担当者と個別にミーティングを持ち、インプット、およびディスカッションを通じて、業務の進め方やスキルについて学んだ。

ミーティングを行ったスタッフと、テーマ

- Director of Marketing (マーケティング全般について)
- Creative Communications Manager (ウェブやメール、印刷物によるコミュニケーション全般について)
- Digital Communications Manager (ウェブサイトについて)

- Senior Online Producer (ウェブや、メールマガジンその他の SNS について)
- Creative Content Coordinator (プログラム実施地での情報収集について)
- Publications Editor (印刷物の制作・編集について)
- Supporter Development Manager (支援者へのコミュニケーションについて)
- Media Manager (メディア関連について)

◆2月21日から25日まで

オックスファム・ジャパンでは、バヌアツにおいて、青少年を対象とした職業訓練プログラムの支援を新たに開始する。

このプロジェクト実施地域を訪問し、職業訓練所の研修生や、トレーナー、および地域の人々にインタビューを実施し、現地の生活の様子や若者の教育・就業状況、プロジェクトによって得られる成果、期待すること、などの情報を収集する。

合わせて、写真や動画の撮影を行う。

また、オックスファムの現地事務所や、パートナー団体 VRDTCA (Vanuatu Rural Development Training Centers Association) も訪問し、合わせて情報の収集を行う。

これらの情報収集には、研修前半に Melbourne オフィスにおいての Creative Content Coordinator とのミーティングにより得た、プロジェクト実施地域での情報収集のスキルを活用する。

現地で収集したコンテンツは、オックスファム・ジャパンのウェブやニュースレター、メールマガジンなどを通して、支援者への報告、および支援者獲得のための広報ツールとして活用する。また、スタッフにも共有し、彼らが支援者をはじめとする外部の方々とのコミュニケーションをとる際に、現地情報コンテンツの一つとして活用できるようにする。

研修の成果:

(※目標に対し達成できなかった内容がある場合は、その理由とあわせて報告してください)

研修前半の Melbourne でのマーケティング・広報部門スタッフのミーティングでは、各担当者から理念や方針から、さらに各業務の実務的なスキルなどを学んだ。

Director of Marketing や、Creative Communications Manager からの、マーケティング、およびコミュニケーション全般についてのインプットにおいて、団体の規模や、団体を取り巻く社会の状況はちがっても、支援者獲得、および支援者を継続させるために行うべきアクションは同じであることを学んだ。つまり、Oxfam Australia において、支援者獲得のための活動として、一つの手法に頼ることは危険であると考え、様々な手法を検討しているが、その手法というのは、ダイレクトメール、電話、Eメールなどによるコンタクトを密にとることを第一に挙げている。

また、支援先については、市民にとって関心や関係が深い国や、 이슈ーを選択して絞り込み、ウェブ、Eメール、印刷物など全てのコミュニケーションにその方針を貫くことにより、団体の活動についての一貫したイメージを作り出していたことは参考になった。

また、このように団体として一貫したイメージ、さらにメッセージを作るためには、団体内の各部署との連携が不可欠であることを学んだ。

Digital Communications Managerや、Senior Online Producer とのミーティングにおいては、ウェブ、ブログ、メールマガジンやその他のSNSに関してのインプットを受けた。

Oxfam Australiaでも、ブログやtwitterなどを活用しているが、団体の基本情報を掲載しているウェブサイトと、これらのツールを明確に区別する必要がある、そしてその内容に関しては、必ずコミュニケーションがチェックし、内容的に不明な点などがある場合には、メディアチームの協力を得るということを学んだ。

また、Oxfam Australiaでは、こちらから発信した情報を確実に届けるツールとして、メールマガジンは重要であると考えており、Oxfam Australiaでは、イシューや対象ごとに約15種類のメールマガジンを発行、計500,000通のメールを配信している。オックスファム・ジャパンでも、メールマガジンを数種発行しているが、情報発信のツールとしての価値を見直し、より有効活用できるよう工夫が必要であると感じた。

また、Publications Editor や、Supporter Development Manager とのセッションでは、ニュースレターや Annual Report などの印刷物を通じた、主に支援者への情報発信についてインダクションを受け、印刷物の編集に関して、いくつかの具体的なアドバイスを得ることができた。

- プロジェクト実施地域の人々の写真を、効果的にレイアウトする
- 印象的な写真をできるだけ大きくレイアウトし、文章は簡潔に分かりやすくまとめる
- 現地のストーリー、特にパーソナル・ストーリーを前面に出す
- プロジェクトに関しては、地域ごとに満遍なく、偏りなく報告する
- インターナショナルレベルの政策に関する記事でも、Oxfam Australia のコミュニケーション戦略に沿ったイシューに関連付けた記事にする
- Annual Report は、正確さが重要であり、支援者に知らせたくないようなネガティブな情報も、事実としてあるのであれば記載する必要がある。ただし、その際には、その改善策なども合わせて明記する。

これらは基本的なことであり、オックスファム・ジャパンでも普段から心掛けていることであるが、限られた紙面の中で、確実に実行することができていない。これらの事項を反映させたものとなるよう、改めて注意すべきであることが分かった。

Creative Content Coordinator から、プログラム実施地での情報収集について、インタビューや、撮影時における以下の具体的な注意事項を学んだ。

- 氏名、年齢、住所、出身地明確にする
- 細かい数値を聞く(何 kg 収穫したか、何時間働いたか、など)
- 個人的にどう思うかを聞く
- 将来の希望は忘れずに聞く
- 男女、年齢、立場など、バランスをとる
- 一人当たり1時間とる(余裕をもつ)
- 写真は、動きがあるものも撮る
- 写真は背景や逆光にも気をつける

また、Media Manager からは、メディアがどのような情報を欲しがっているのかを見極めることの重要性、プレスリリースの出し方、セレブリティの活用などについて学んだ。

後半のバヌアツ、ルメ村のプロジェクト実施地域訪問では、先述の Creative Content Coordinator から得た、情報収集に関する注意事項に沿って、青少年職業訓練センターの訓練生(男女一人ずつ)、トレーナー(女性)、地域リーダー(男性)の4名へのインタビューを行い、写真を撮影した。

当初の予定では、これから支援を開始するルメ村以外に、すでにプロジェクトが完了している2地域も合わせて訪問し、プロジェクト前後の比較を行う予定であったが、サイクロンの影響により、プロジェクト実施地域への到着が遅れ、さらに現地でも豪雨によって道路の状況がわるく思うように移動できなかったため、ルメ村のみの訪問となってしまった。さらに、ルメ村では度重なるサイクロンの被害により、人々は深刻な食料不足に陥っており、訓練所はトレーニングを休止していた。これらの状況の中で、インタビューは、限られた時間の中で、限られた人数にのみ行わざるを得ず、得られた情報は少なかったが、それぞれ違う立場のステークホルダーから話を聞き、このプロジェクトが訓練生個人やその家族の生活、さらに地域に対して期待されていることなどは、彼らの言葉として得ることができた。

また、悪天候により予定していた活動ができず、十分な成果を得られなかった一方で、地域の人々が度重なる自然災害により甚大な被害を受けていることを目の当たりにし、気候変動の影響が、すでに人々の暮らしを直撃していることや、訓練所の災害時の避難所としての重要性などを実感し、支援者に伝えるべき情報として得ることができた。

本研修成果の自団体の組織強化や活動の発展への活用方針、方法:

前半の Oxfam Australia スタッフとのミーティングからは、数多くの実務的、かつ具体的なアドバイスを得ることができた。これら一つひとつを丁寧に実践していくことで、コミュニケーション部門の業務の精度を上げ、団体の知名度、信頼度を上げていくことが期待される。

団体全体の方針を他部門のスタッフとも共有し、それぞれがその方針に沿った活動を、それぞれ連動させながら行うことにより、団体のブランドを作り上げていくことが重要であり、そのことをスタッフに浸透させることが必要である。

また、後半のバヌアツで収集した、現地の情報や写真は、プレゼン資料などにまとめてスタッフに共有し、支援者などへの講演などの際に活用できるようにする。

本プログラムや事務局側に対する提案、要望等:

各自の業務内容に沿って、自由に研修先や研修内容を決定できるのは、大変有用であった。一点、研修実施時期に関して、10月末に選考の結果をいただき、3月上旬までに研修を終える必要があったため、天候の具合などを考慮した研修期間を設定できなかった。決定から研修実施までの期間に余裕があるとありがたい。

その他:

(総合的に研修成果を理解するために、写真類、スタディ員が受入先機関に提出した報告書類等があれば、あわせて添付願います)

参考資料として、写真を添付する。

以上

【その他(写真・別添参考資料等)】



メルボルンのオックスファム・オーストラリア事務所。1階は、オックスファム・ショップ(フェアトレード・ショップ)



オックスファム・オーストラリア事務所内部。3フロアに、約200名のスタッフが常駐



バヌアツ、ポートビラの、VRDTCA (Vanuatu Rural Development & Trainig Centres Association) 事務所



VRDTCA 事務所の内部



ポートビラの Oxfam International の現地事務所



バヌアツ、タンナ島、ルメ村のトレーニングセンター(RTC)の現在の教室。サイクロンの被害を受け、雨漏りしている。



RTCのトレーナー



建設途中の新校舎



RTCの近隣にある店舗。建設にはRTCの建設分野の研修生も参加