

平成 24 (2012) 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 | 2013 年 3 月 12 日 |
| 氏名 | 阿部衛 |
| 所属団体 | 特定非営利法人地球市民交流会 |
| 受入機関名(所在国) | Frontline SMS(英国) |
| 研修期間 | 2012 年 10 月 26 日～2013 年 3 月 15 日 |

| | |
|--------|--|
| 研修テーマ | 非営利団体における広報・マーケティング能力の向上 |
| 全体研修目標 | 1. 20～30代の若年層をターゲットとするウェブを使い効果的な広報アプローチを学ぶ 2. チャリティイベントの企画・準備・フォローアップなども含めた、マネジメント技術の習得 |

具体的な研修内容：

1. NGO・NPO 関係者のためのネットワーキングランチの主催
2. コンピュータープログラムの日本語化
3. 独自 SNS “HUB.net”
4. 日本におけるショートメッセージサービスに関するレポートの作成

研修の成果：

1. ネットワーキングランチの主催

ロンドンで働く NGO 関係者が集まるランチを企画・運営した。参加者は各々がサラダの具材を持ち寄って一緒に作るシステムにし、経費はほとんど使わず開催することができた。主な目的としては、ランチ中の自然な会話を通じて普段接することのない他 NGO/NPO の問題意識を共有すること、そして今後の活動につなげていくことが。中には 5 分ほどの短いプレゼンテーションを用意してくる人などもおり、広報・活動資金調達のための場として積極的に活用しようとする者もいたのが印象的であった。2 週間に一度のペースで開催した。

2. コンピュータープログラム Frontline SMS の日本語化

フロントラインが提供するプログラムは、現時点では英語・フランス語・スペイン語で利用することができる。今回はその日本語化に参加した。私の他にも 2 名メンバーがそれぞれ日本・ベルギーから参加していた。Terapad というソフトウェアを使用して行った。この作業は今後 Frontline SMS を私の団体としてカスタム・活用していくための勉強になった。フロントライン SMS を携帯で利用している際の写真

【プログラムの日本語化の意義】

フロントラインの提供するプログラムのように、海外では広く用いられているウェブサービスであっても、言葉の壁によって日本の NGO によってまだ活用されていない優れたサービスが多い(前述の HUBNET なども含む)。

例えば、東日本大震災においては Twitter というウェブサービスが広く震災直後の情報交換に使われた。しかしこの時に Frontline SMS のような災害時に強みを発揮するショートメッセージを用いたサービスが使われなかったことは残念であった。

Twitter は Twitter 専用のアカウントを持っていないと利用できないため、インターネットに不慣れな人々は利用できないという問題があった。その一方ショートメッセージサービスであれば、携帯電話を持っていれば誰でも連絡手段として利用することができる。加えてショートメッセージは災害のようにトラフィックが激増する場面でも安定して使えるというメリットもある。

また Twitter は情報の再拡散が頻繁に行われ情報源の特定が困難である点が問題として挙げられる。一方でショートメッセージサービスは送信の際の基地局の情報を特定できるので、被災者の位置特定という点に関して Twitter より優れていることは以前のハイチ震災で証明されている。

将来南海トラフ地震が発生することはおそらく避けられそうにない。その時に Frontline SMS がより活用するための基礎としての日本語化であると考えている。

3. 独自 SNS “HUB.net”

HUB.net とは NPO/NGO 関係者が多く登録する独自の SNS である。NPO/NGO 関係者が無料で使えるツールの一つとして、マーケティングや人脈作りなどビジネス目的でも利用されるようになってきている。

【効果的な活用法】

HUB.net の強みは、通常の SNS の機能に比べて NPO/NGO 社会的企業に関わる人に適した機能を取り入れている点にある。例えば全ての SNS 参加者は自分の活動内容・得意分野を経歴として他のメンバーと共有することが推奨されている。また初めに参加者は自分の興味のある分野にメンバーとして登録することができる。

NPO/NGO は小規模な団体が多いので、横のつながりを得ることで新しいプロジェクトなどを立ち上げるきっかけになることが想定されている。

参考情報 URL: <http://hubnet.nationalfield.com/>

登録後は他のメンバーとイベントや求人などの情報を共有することができる。特に事務局職員の場合日々の多くをオフィスの中で過ごしているため、インターネットを通じて最新の情報を得ることができ非常に勉強になった。実際、研修期間中 4 件ほどプログラムや日本語への翻訳の仕事の依頼が HUB.net を通じて入ってきたため、それに対応した。(今回は研修期間中のため実際に仕事をするとはなかった)

4. 日本における携帯市場のマーケットリサーチ

FSMS は現在 5 つのプロジェクトを実施中であるが、それぞれ確りとしたマーケティング・リサーチを行っている。FSMS も他の団体と同様にその財政の多くを寄付金に頼っているため、無駄なプロジェクトは 1 つもできないということがメンバーの間に浸透している。日本にはそういった意識が強い NGO/NPO は少ないように思う。私のレポートも何度となく手直しを受けることになったが、そのプロフェッショナルとしての意識から多くのことを学ぶ貴重な機会となった。

以下は、レポートの要約である。

要約

日本でショートメッセージサービスがほぼ普及しなかった理由を分析した。世界的には電話番号のみで比較的安価にメッセージをやりとりできるショートメッセージサービスが広く人気を得ている。2011年には全世界で11兆通を超えるショートメッセージが使用されている。日本で世界と異なる主な要因としては以下の3点である。

- 日本語の特殊性（ショートメッセージで日本語を送ることは可能だが、60文字までしか送信できない点）
- また各携帯キャリアが早い時期から顧客の囲い込みのために、キャリア間でのショートメッセージの利用を制限したこと（国外では異なるキャリアであっても送受信が可能である）
- 絵文字などの文字の送受信だけでなく、より表現力のあるキャリアメールが消費者に広く受け入れられたこと

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：

上記の4つの研修からは、今後若年層の支持者に効果的な広報を展開するための以下3つの異なる技能を学ぶことができた。

- ・ フェイストゥフェイスの広報～（ネットワーキングランチ）
- ・ SNSを通じての広報（独自SNS、プログラミング）
- ・ 自団体の活動内容の発信の仕方（レポート作成）

今回の研修で学んだこれらの技能をまずは以下の方法で活用する予定である。

学生と共同で行うネットワーキングランチの開催

以前から親交のある他団体とは、時間を見つけてランチなどを行っていた。今後はそれをよりオープンなものにし、将来NGO/NPOでの就職を考えている学生なども参加できるようにするつもりである。イギリスの学生を対象に行ったアンケートでは多くの学生が、NGOの主催するイベントの多くが敷居を高く感じるということであった。一緒にサラダを作りランチをとりつつ情報交換をするという場を設けることで、学生がより参加しやすい環境を作る。また実際に学生に活動に参加してもらうためには、一方的なレクチャーをするのではなく、学生と少人数で話しNGO職員自身をよく知ってもらうことが重要であると実感した。

- フォローアップ -

参加者同士をHUB.NETでつなげるように努めた。そうすることでメールアドレスや名刺を交換することなく、参加者同士が連携をとることが可能となる。このような気軽な形は名刺などを持たない若年層には特に好評であった。

Frontline SMSを被災地支援のために導入する

私たちの団体は阪神大震災発生時から、被災地に行き在住外国人への通訳支援を行ってきた。今後はその活動に、日本語、英語、スペイン語版を持つフロントラインSMSを活用できるように準備していきたい。

独自 SNS の活用

ネット上のサービスの主流が一般的なホームページからブログへ、そして現在は SNS へと目まぐるしく変化してきている。NGO の広報としてはその流れに遅れないことが支持者の拡大のためには重要であろう。最近発表された統計によれば学生の 97% が SNS を利用しているという結果がでている。今後団体としては、若年層へ効果的にアプローチするために SNS を取り入れていくことが必要と考える。

本プログラムや事務局側に対する提案、要望等：

6 か月のロンドンでの研修を通じ、新しいことに挑戦し、そして多くの新しいことを学ぶことができました。未熟な私にこのような貴重な機会を与えて頂いた外務省及び JANIC の皆さまに心から感謝しています。今後自分が学んだことを自分の団体の職員はもちろん、他団体とも共有することで、研修を最大限に活かせるように一生懸命頑張りたい。

イギリスのビザについて疑問が生じた際は、過去に本研修を利用してイギリスに滞在していた方と連絡をとっていただくなど、親身なサポートをしていただきありがとうございました。今後は、各国のビザに関する情報が事前に研修員の間で共有することができれば、尚良いと思う。

以上