

【公益社団法人3.11メモリアルネットワーク 業務フロー設計プロジェクト】

業務フロー設計 成果報告会 & オープンナレッジ

2023年4月8日

プロジェクトの目標

3.11メモリアルネットワーク（旧3.11みらいサポート）のご紹介

ミッション「つなぐ 3.11の学びを生きる力に」

東日本大震災を契機に設立し、災害から命が失われない社会の実現のために「守る・伝える・支える」ための活動を大切に続けている公益社団法人です。



主力事業／震災学習プログラム



伝承交流施設「MEET門脇」（宮城県石巻市）

プロジェクトの目標

業務フローサービスグラントに対するニーズ・期待

- ・ 属人化している団体業務を見える化し、一部スタッフへの業務負担を軽減したい。
- ・ 前年プロボノで受けた収益強化に資する営業先提案を実行していきたい。
- ・ 復興財源終了後にも事業を継続するため、
収益確保につながる効率化や後継者育成を行なっていきたい。



プロジェクトの目標（チーム案）

支援先の活動が安定的にかつ持続可能なものとして運営ができ、震災伝承により将来の石巻や東北および全国各地の防災・減災力の向上につなげるために、**主に2名のスタッフ（Aさん、Bさん）が担っている業務を棚卸しし、整理を行うことで業務の負担軽減と、他のスタッフへの役割分担ができる状態を目指す。**現状業務のあるべき姿を整理することで、活動の運営が円滑になり、Aさん、Bさん他、全スタッフの負担軽減、**さらには将来的な後継者にも現在の業務が適切に引き継がれることを目指す。**

プロジェクトの目標

- ・業務一覧（ヒアリングより得られた情報範囲を作成）
- ・業務フロー（震災学習プログラムに特化）

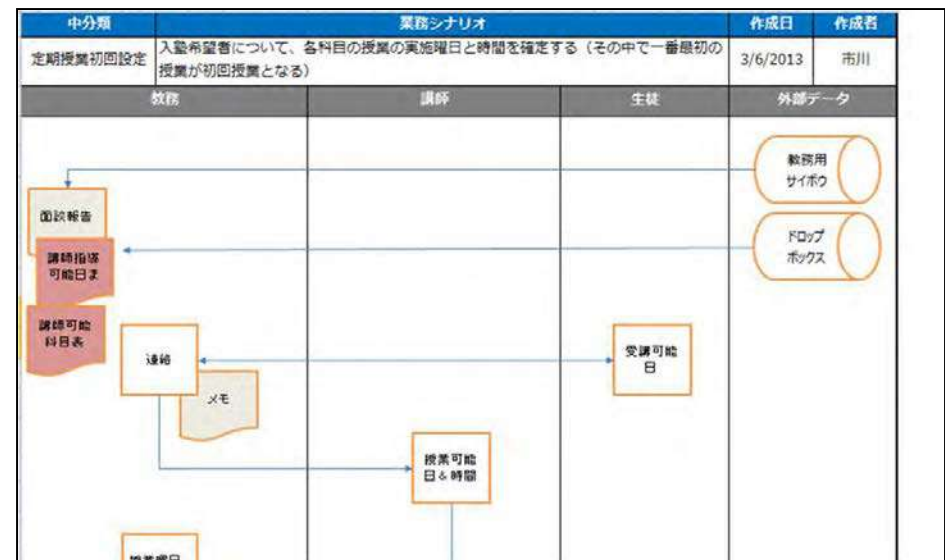
業務一覧 - 改善版 (サンプル)

- ・震災学習プログラム+aの業務内容が漏れなく網羅されている
- ・スケジュールや担当者も記載されている

No	業務ID	業務名	担当者	スケジュール	備考
1	000000 0	1-1 000000 0 0000 0			○
		1-2 000000 0 00000 0			
		1-3 000000 0			
		1-4 0000000000			
		1-5 0 0 000000 0			
		1-6 0000000000 0			
2	0 000 0	2-1 000000 0 0 0	2-1-1 0 0 0000 0		
			2-1-2 0 0 0 0000 0 00000		
		2-2 000000 0			
		2-3 000000 0 0 0 0 0			
		2-4 000000 0 0 0			
		2-5 00000000000000 0 0 0 0 0 0 0	2-5-1 0 0 0 0 0		
			2-5-2 0 0 0 0 0		
			2-5-3 0 0 0 0 0 0 0 0		
		2-6 00000000000000 0 0 0 0 0 0 0	2-6-1 0 0 0 0 0 0		
			2-6-2 0 0 0 0 0 0		
			2-6-3 0 0 0 0 0 0 0 0		
		2-7 000000 0 0 0			
3	0000000000 0	3-1 0000000000 0	3-2-1 000000000 0		○
		3-2 0000000000 0 0000 0000	3-2-2 000000000 0		○
			3-2-3 000000000 0 0 0		○
		3-3 0000000000 0 0000000000	3-2-1 0000000000 0		
			3-2-2 0000000000 0		
			3-2-3 0000000000 0 0 0		
		3-3 000000 0 0 0 0			○
		2-4 00000 0 0			○

業務フロー設計図 (サンプル)

- ・業務とステークホルダーの関係が記載
- ・現状の課題を踏まえ、改善されたフロー図となっている



プロジェクトの成果物

プロジェクトの成果物

プロジェクトの主な成果

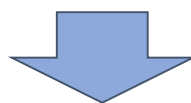
1. 震災学習プログラムの「業務一覧」「業務フロー」を作成
→ 業務を見える化し、業務改善を効果的に進めることが可能に。
2. 業務改善提案
→ ヒアリングや業務一覧・業務フローをもとに業務改善策を提案。
(主な提案内容)
 - ① 予約フォーム（Googleフォーム）の導入し、業務を効率化。
 - ② プログラムをパターン化し、利用者のプログラム選択を便利に。
 - ③ スケジュール表のフォーマット化により、ノウハウを見える化。

プロジェクトの成果物

業務一覧（震災学習プログラム）【To-Be】

as-isの基本情報ヒアリング、申込書受領、Googleカレンダー予約を申込者によるフォーム記載に集約。業務の所要時間を半分に削減

大分類	中分類	小分類	内容
ほぼすべてのプログラム	ヒアリング	人数確認	参加人数を確認する
	申込	申込書受領	F A Xかメールで送られてくる申込書を受領する。 (3.11みらいサポート所定の申込書、旅行会社所定の申込書)
		仮予約	申込書に「仮予約」の記載がある場合、googleカレンダーへ情報登録する。その他は主担当にて受付可否を判断する。



大分類	中分類	小分類	内容
ほぼすべてのプログラム	問合せ	フォーム申込	申込者は団体ホームページ上にあるフォームに必要事項を記載する

プロジェクトの成果物

業務フロー（震災学習プログラム）【To-Be】

- ・ フローに「googleフォーム」「カレンダーへの自動連携」を追記
→ スタッフの問合せ対応 & 主担当者のカレンダー入力を削減
- ・ googleフォームで基本情報を入力してもらうことで、
ヒアリングの質の向上を図る



プロジェクトの成果物：業務改善の提案 予約フォーム（Googleフォーム）の導入

電話による拘束時間を軽減するため、受付を予約フォームに移行し担当者が事前に情報を把握できるようにする

全体イメージ

HP

予約フォーム ②

⑤

担当者宛てメール

③

Googleカレンダー

④

スプレッドシート

予約フォーム

<https://aaaaa.aaaaa.aaaa>

①

申込者自動返信メール ⑤

担当者から連絡

テスト 太郎様 ご予約完了

naitou.nori@gmail.com

テスト 太郎様

予約を承りました。
ありがとうございます。ご予約内容：
希望プログラム311歩く 名前 テスト 太郎 メールアドレス naitou.nori@gmail.com 予定の名前 テスト 次郎 予定の詳細 テストの秋10日 植 予約の開始時刻 2022-11-10 10:00 予約の終了時刻 2022-11-10 10:00

テスト 太郎様 ご予約完了

naitou.nori@gmail.com

テスト 太郎様

予約を承りました。
ありがとうございます。ご予約内容：
希望プログラム311歩く 名前 テスト 太郎 メールアドレス naitou.nori@gmail.com 予定の名前 テスト 次郎 予定の詳細 テストの秋10日 植 予約の開始時刻 2022-11-10 10:00 予約の終了時刻 2022-11-10 10:00

申込大川

11月10日(日曜日) 09:00-12:00

東京大川

希望プログラム大川(名前)とメールアドレス naitou.nori@gmail.com 予定の名前 テスト 次郎 予定の詳細 テストの秋10日 植 予約の開始時刻 2022-11-10 09:00 予約の終了時刻 2022-11-10 12:00

テスト大川カレンダー

タイムスタンプ	メールアドレス	申込日	団体名・企業名	団体・企業種別	担当担当担当	担当
2022/10/15 20:50:05	777@gmail.com		ABC 株式会社	民間企業	山田太郎	08
2022/10/15 21:01:03	888@yahoo.co.jp		RFG 中学校	学校 (中学校)	小林幸子	09
2022/10/15 21:04:16	nfd@gmail.com		FFG 株式会社	旅行会社	佐藤大輔	09
2022/10/24 20:05:57	mmn@gmail.com		あまあま	学校 (中学校)		00
2022/10/25 12:37:23	hiroki.tsuruno@gmail.com		個人	個人		09
2022/10/25 13:57:03	a.taniguchi@servicegrant.or.jp		個人	個人		09
2022/10/25 17:04:12	monbrilliant52@gmail.com		個人	民間企業		07
2022/10/29 21:21:52	naitou.nori@gmail.com		三小 小学校	学校 (小学校)		09

プロジェクトの成果物：業務改善の提案 プログラムのパターン化（イメージプランの明示）

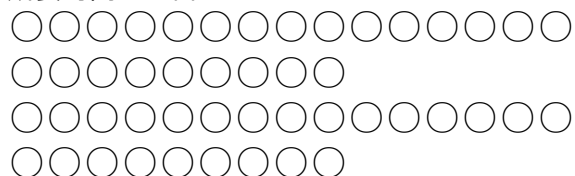
じっくり震災学習プログラムを学びたい方へおすすめ イメージプラン

東京

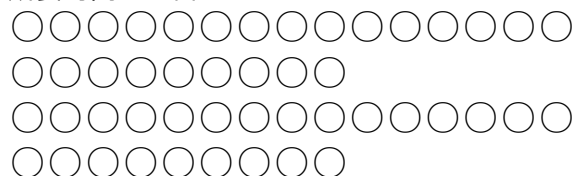
[すべて見る>](#)



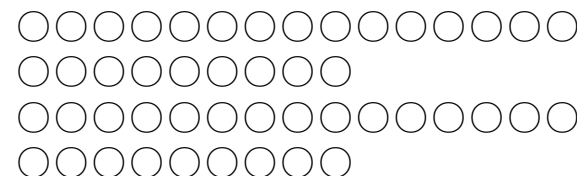
語り部と歩く3.11大川小学校見学
見て聴いて現場を巡る1日
所要時間：1日



大川小学校・門脇小学校ふたつの震災遺構を巡る1日
所要時間：1日



門脇小見学と南浜門脇を歩いて回る半日プラン
所要時間：半日



■イメージプランを提示するメリット

☑現地にかかるだいたいの時間がわかる

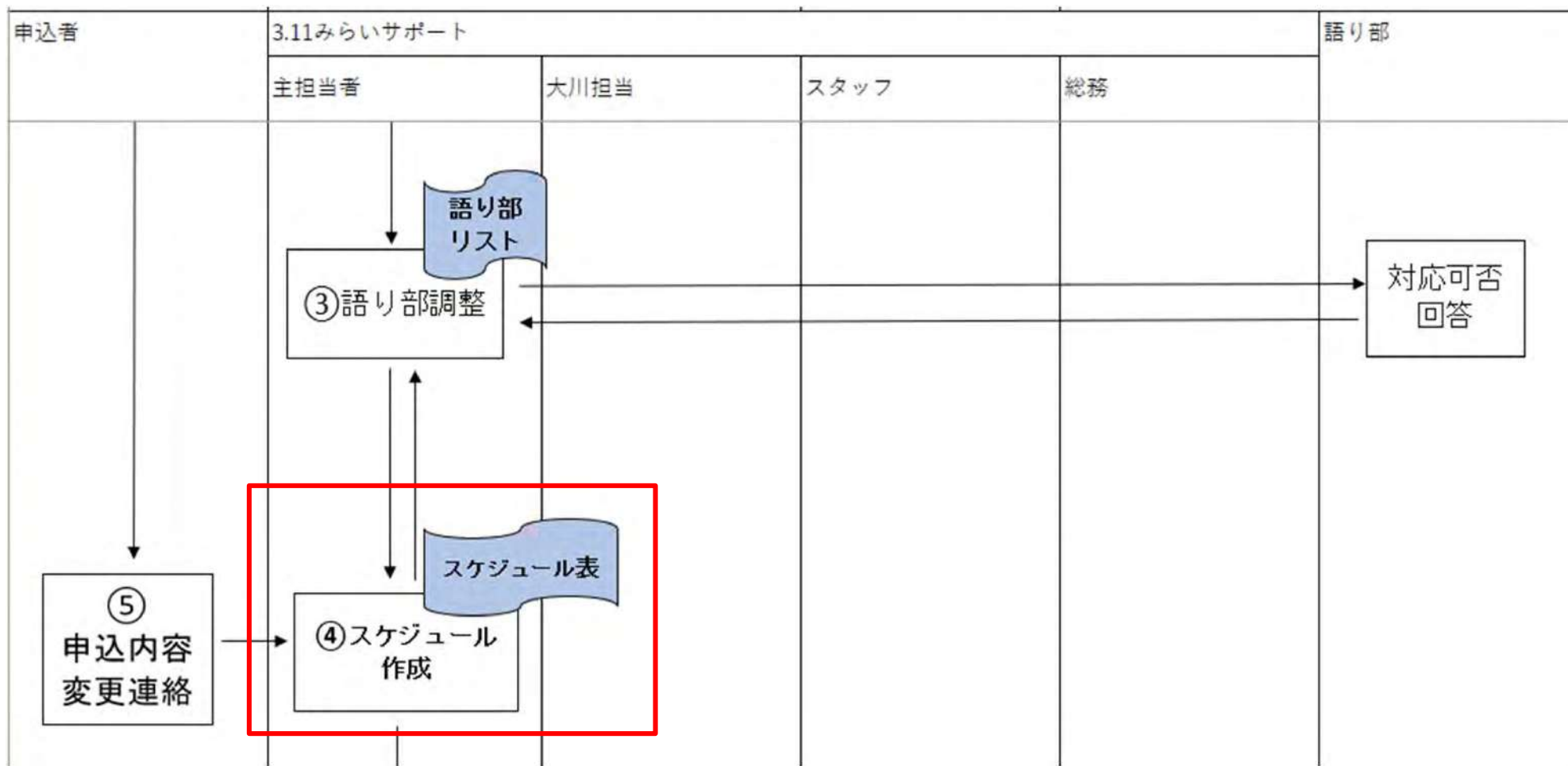
（大川小学校と門脇小学校が遠い・移動に時間が必要）

☑ひとつのプランだけでなく、組み合わせて利用する顧客が増える

（オリジナルプランを提示しなくても自分でカスタムプランを考えるきっかけになる）

プロジェクトの成果物：業務改善の提案 スケジュール作成フォーマット

- ・ スケジュール作成に作業資料「スケジュール表」を追加
→フォーマット化による作成時間削減&作成ノウハウの見える化

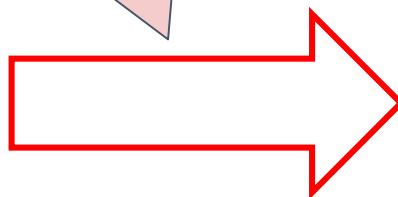


プロジェクトの成果物：業務改善の提案 スケジュール作成フォーマット

当日の急な予定変更に対応できるプログラムフォーマット案
→列を1行追加し、当日の変更点を書き込む

		当日 記入欄	
時間 間隔	10	予定	1
組		1組	
班			
人数		19	
台数		4台	
担当		藤間	
開始 時刻	14:00	集合@XX	
	14:10		
	14:20		
	14:30		
	14:40		

例) 当日に開始時間が
10分遅れる場合



		当日 記入欄	
時間 間隔	10	予定	1
組		1組	
班			
人数		19	
台数		4台	
担当		藤間	
開始 時刻	14:00	集合@XX	
	14:10		
	14:20	ツアー開始	
	14:30	↓	
	14:40	↓	
	14:50	↓	
	15:00	↓	
	15:10	門小	
	15:20	↓	

変更後のスケジュールを手書き

【最終成果品一式】 （オープンナレッジ用）

公益社団法人3.11メモリアルネットワークのご紹介

3.11東日本大震災から12年目。

たくさんの方々の協力により、復興事業のハード分野は形が見えてきました。しかしソフト分野の課題は多く、震災伝承はまだ取り残され十分な取り組みができていません。



3.11みらいサポートは東日本大震災を契機に設立し、「つなぐ 3.11の学びを生きる力に」をミッションに、災害から命が失われない社会の実現のために「守る」「伝える」「支える」を大切に活動をしている公益社団法人です。



公益社団法人3.11メモリアルネットワークのご紹介

■ 主な事業内容

- ・ 震災学習プログラムの提供（語り部、現地案内など）※オンラインでも対応
- ・ 震災展示および交流施設の運営
- ・ 学校での防災教育
- ・ 被災者支援の地域連携 など



■ 現状の課題

- ① 新たな事業も開始される中、業務が一部のスタッフに集中している（属人的となっている）ため、負担の増大が懸念される。
- ② 復興財源終了後にも事業を継続させていくために収益確保が必要。
- ③ 団体活動の業務効率化と収益強化や後継者育成など持続可能な継承を行うための「仕組みづくり」が必要。

成果品目次

I. プロジェクトの目標と要望の確認

1. プロジェクトへのニーズと目標
2. スコープの確認
3. 中間提案とフィードバック

II. 業務改善の提案

1. 予約フォーム（Googleフォーム）の導入
2. 予約システムの提案
3. プログラムのパターン化
4. プログラム作成フォーマット
5. 大川伝承の会の運営

III. プロジェクトの成果物

1. 成果物①業務フロー（震災学習プログラム）【To-Be】
2. 成果物②業務一覧（震災学習プログラム）【To-Be】

IV. さいごに

I. プロジェクトの目標と要望の確認

1. 本プロジェクトの目標

業務フローサービスグラントに対するニーズ・期待

- ・ 属人化している団体業務を見える化し、一部スタッフへの業務負担を軽減したい。
- ・ 前年プロボノで受けた収益強化に資する営業先提案を実行していききたい。
- ・ 復興財源終了後にも事業を継続するため、
収益確保につながる効率化や後継者育成を行なっていききたい。



本プロジェクトの目標（チーム案）

3.11 みらいサポートの活動が安定的にかつ持続可能なものとして運営ができ、震災伝承により将来の石巻や東北および全国各地の防災・減災力の向上につなげるために、主に2名のスタッフ（Aさん、Bさん）が担っている業務を棚卸しし、整理を行うことで業務の負担軽減と、他のスタッフへの役割分担ができる状態を目指す。現状業務のあるべき姿を整理することで、活動の運営が円滑になり、Aさん、Bさん他、全スタッフの負担軽減、さらには将来的な後継者にも現在の業務が適切に引き継がれることを目指す。

I. プロジェクトの目標と要望の確認

2. スコープの確認

業務フロー改善対象の範囲 → **【震災学習プログラム】を対象とします**

※現在のHPより

1 公益目的事業

公益目的事業 I : 防災・地域づくり事業

1 伝承・交流

2 安全・安心のまちづくり

3 地域づくりサポート

4 学校の防災教育

5 被災者支援の連携推進

6 3.11 メモリアルネットワーク基金助成

2 収益事業

収益事業 I : IT 事業

1 IT 事業

3 管理部門

1 法人運営

主な取り組み

- **震災学習プログラム提供（「語り部（オンライン含む）」「車中案内」「出張語り部」等）**
- 大川伝承の会の受け入り調整
- 震災展示・交流スペース「南浜つなぐ館」「MEET門脇」の運営
- 「あの時プロジェクト」（避難の必要性の伝承）、「つなぐ記憶プロジェクト」（街の記憶の可視化）の実施
- 書籍・DVD・報告書制作、頒布
- 被災各地で震災伝承を担う個人・団体同士の連携サポート
- オリジナル学習ツアーの提供

プログラムごとの
予約取得

～

語り部等現地調整

～

申込者対応

～

当日対応

～

事後対応

などフローの整理と改善

プログラム一覧		
プログラム名	所要時間	概要
震災の語り部	60分～	屋内にて「被災概要と語り部講話」を開催
車中案内	60分～	復興記念公園や魚市場周辺を車中から案内
防災まちあるき	60分～	アプリを使用して市街地を徒歩で案内
南浜・門脇ツアー	60分～	アプリを使用して復興記念公園や周辺を徒歩で案内
語り部と歩く3.11	100分	修学旅行など大きなグループの受入可能
出張語り部	60分～	ご希望の会場に伺い開催
オンラインプログラム	30分～	屋内だけでなく屋外からの中継も可能
公開語り部	30～60分	無料・予約不要で開催（月1回）
※実際の開催料金は人数や時間、内容によって変動します。 ※プログラム名をクリックすると詳しい説明がご覧いただけます。 ※大川伝承の会 語り部ガイドのお申込みは こちら ※よくある質問は こちら		

I. プロジェクトの目標と要望の確認

2. スコープの確認

業務一覧作成の範囲→【ヒアリングより得られた情報範囲】を対象とします

※受領資料含む

●ヒアリング

ステークホルダー	お名前	肩書き・所属等	貴団体との関係
1. 申込企業	勝又 千鶴	パナソニック東北住建営業部（労働組合）	昨年プロボノ参加者、マーケティング対象顧客リスト提供
	後藤 勇	電信電話ユーザー協会	オンライン語り部リピーター
2. 旅行会社、↓ 中間支援	田中 敬輔	JTB 東北団体販売課	アプリツアー、オンラインなどを商品取り扱い
		石塚観光トラベル	大川リピーター
		みやぎ教育旅行支援センター	宮城県の教育旅行仲介組織
3. 日赤、学校	千葉 潔	日本赤十字宮城支部	
	山本 栄	徳島県橋小学校	オンライン語り部リピーター
4. 語り部	佐藤 敏郎	大川伝承の会	伝承の会共同代表
	佐藤 美香	日和幼稚園遺族有志の会	語り部を頻繁に依頼
	中井 政孝	防災プロジェクト	仕事として語り部・案内

・・・

他ヒアリング対象者

「震災学習プログラム」を主軸においてヒアリング

業務一覧①
(震災学習プログラム)

業務フロー
改善検討へ

▲
業務一覧は
①②ともに作成
▼

▲
業務一覧①は
業務フロー改善検討
に生かしていきます

業務一覧②
(震災学習プログラム以外)

業務ツール提案
※オプション

I. プロジェクトの目標と要望の確認

3. 中間提案とフィードバック

どうする
Key idea

- **業務分担の見える化**
業務一覧、業務フローの作成から作業漏れがなく、他の人がサポートしやすくする

未来Vision

- ・ 震災伝承により全国各地の防災・減災力の向上につなげる
- ・ 事業活動が安定的にかつ持続可能なものとして運営できる

今なぜ
Why

- ・ 思い込みを手放す
- ・ 固定業務の定番化

- **業務のスリム化**
資料・様式のフォーマット化

価値
Happy

- 団体
効率的な時間運用により新しいアイデアを考え、実行する余白が生まれる。後継者の育成時間の確保。
- 利用者
コース選択しやすく、選ぶ時間の短縮。自分たちのニーズが伝えやすい。

- ・ 業務が属人的になっている
- ・ もっと活動を発展させたいのに現状できない
- ・ 時間・人・物・金が限られている中で運営しなくてはならない

I. プロジェクトの目標と要望の確認

3. 中間提案とフィードバックへの回答より

1. 震災学習プログラムの業務一覧（As-Is）について

- ・各プログラムの小分類にある「申込者の工程変更」は中分類として独立
- ・団体側で業務一覧に加えていただいた細かな修正点を反映
- ・「データの持ち方」「変更対応のあり方」についての検討（⇒検討見送り）

2. 震災学習プログラムの業務フロー（As-Is）について

- ・「申込者工程変更」「補助／助成金等への実績報告集計」の2点の修正

3. 業改善改善提案について（中間提案プレゼンテーション資料P26-P27）

- ・工程表の事例を参考にパターンを抽出
- ・予約確定時の「カレンダーExcel申込書のデータの紐付け」の検討
- ・所定フォーマット化の検討
- ・「当日対応」の中で業務移譲できる項目の検討

4. その他

- ・大川伝承の会の業務改善に関する提案
(グループメッセージにメモリアルネットワーク側からもう1名追加)
- ・プログラム統一は、「指摘・要望事項3」の工程表のパターンを抽出し、業務効率と顧客便益の点を踏まえて後半のフェーズで検討

Ⅱ.業務改善の提案

Ⅱ.業務改善の提案

1.予約フォームの導入（詳細）

1. HPの申し込み方法を変更

- ・HPの申込方法を入力フォーム誘導に変更
- ・その他誘導サイトの内容変更

※後述の章にて説明

2. 予約フォームによる入力

- ・入力項目は整理した項目にて作成 ※入力項目多
- ・電話番号やメールアドレスの**入力チェック**を実施
- ・Googleフォームにて実現できない項目
 - **予約可能なカレンダー表記**
 - **郵便番号チェック**

3. Googleカレンダーへの連携

- ・申込があった時点でカレンダーに予定を追加
希望日付と開始時刻で連携、その時点での重複は確認
詳細項目に申込入力項目を表示



震災学習プログラム参加申込書フォーム

ここは3.11メモリアルネットワークが実施する震災学習プログラムの申込書フォームとなります。

担当者連絡先メールアドレス *

aaa@

団体・企業・個人所在地（都道府県名） *

選択

参加希望日 *

※受付していない曜日や日にちがあればここへ追記

日付

年 / 月 / 日

カレンダー 2022年 12月

申込:BB小学校様
12月7日(水曜日) 11:00~13:00

団体名・企業名AA小学校
団体・企業種別教育（幼稚園・保育園・中学校・高等学校）
担当者名www
担当者連絡先TEL①09011111111
担当者連絡先TEL②（携帯番号）
担当者連絡先メールアドレス aaaa@aaa.com
団体・企業・個人所在地（都道府県名）埼玉県
参加希望日 2022/12/07
参加希望時刻（開始時刻）11:00
終了希望時刻
参加予定人数 111
参加予定人数 大人（20歳以上）
参加予定人数 小学生
参加予定人数 高校生
参加予定人数 中学生
参加予定人数 小学生
参加予定人数 未就学児
プログラム参加料、参加費のご予定
大型バスも
中型バス
小型バス
マイクロバス
乗用車（レンタカー含む）
その他
参加希望プログラム 1A 震災の語り部プログラム
プログラム参加の主な理由 震災体験を見たい
プログラムに求める希望・留意点など
当日の担当者名
当日の連絡先（電話番号）
変更方法について：請求書（PDF）をメール送付によ

申込:AA小学校様 11:00~13:00

申込:BB小学校様 11:00~13:00

Ⅱ.業務改善の提案

1.予約フォームの導入（詳細）

4. スプレッドシートへの連携

- ・ 申込入力完了時点でスプレッドシートに連携
- ・ 複数チェックボックス入力の問答については、一項目にカンマ区切りで入るので注意が必要

W	X	Y	Z	AA	AB	AC
マイクロバス	乗用車（レンタカー含む）その他		参加希望プログラム	プログラム参加の主な理由	プログラムにおける希望	当日の担当者名
			1.A. 震災の語り部 プランA、2. 車中案内		test	戸川翔太
			1.C. 震災の語り部 プラン 震災遺構を見たい		1	1
			2. 車中案内	震災当時の状況や詳細を語り部の方から直接聞き	aaaa	
			1.A. 震災の語り部 プラン 震災遺構を見たい			

5. 自動返信メール連携

- ・ 申込入力内容を申込者、311メモリアルネットワーク担当へ自動返信
自動返信内容はカスタマイズ可能

AA小学校様 申込を受け付けました。 受信トレイ

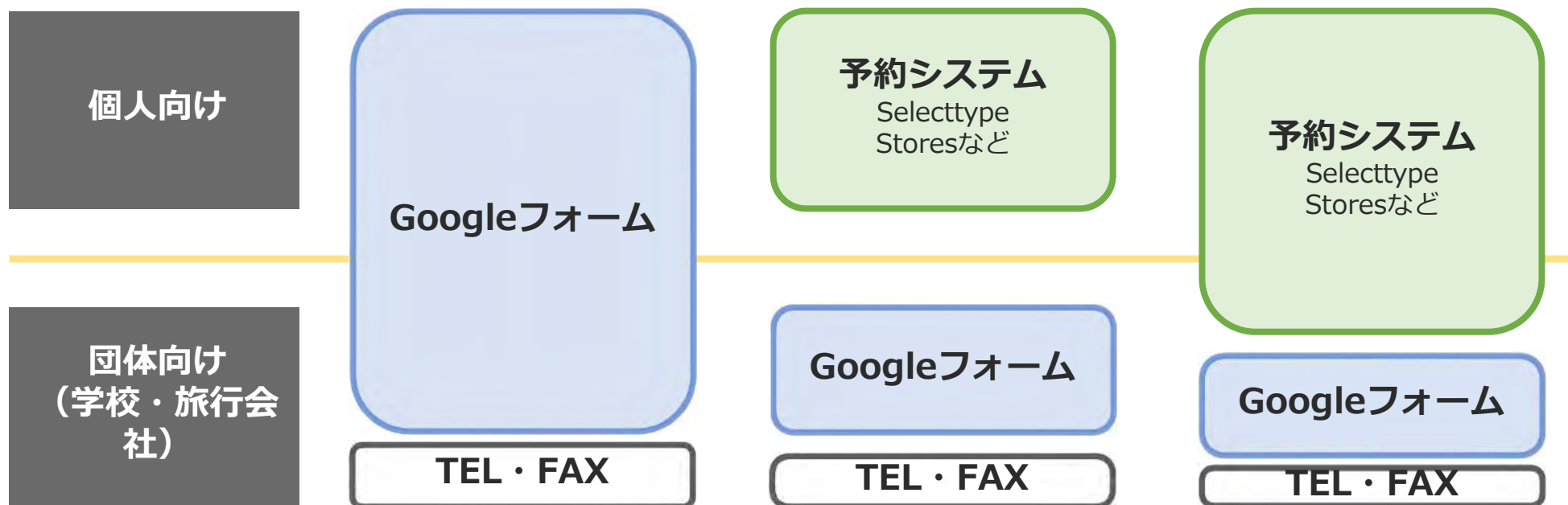
■■■■■■@gmail.com
To 目分 ▼
AA小学校様
申し込みを受け付けました。後日、担当者よりご連絡致します。
ご予約内容：
団体名・企業名 AA小学校
団体・企業種別 教育（幼稚園・保育園・未就学児教育）
担当者名 ■■■■■■
担当者連絡先TEL①:0901111111111111
担当者連絡先TEL②（携帯電話）:■■■■■■
担当者連絡先メールアドレス:naitou.nori@gmail.com
団体・企業・個人所在地（都道府県名）:埼玉県
参加希望日:2022-12-07
参加希望時間（開始時間）:11:00
終了希望時間:■■■■■■
参加予定人数:111
参加予定人数 大人（20歳以上）:■■■■■■
参加予定人数 大学生:■■■■■■
参加予定人数 高校生:■■■■■■
参加予定人数 中学生:■■■■■■
参加予定人数 小学生:■■■■■■
参加予定人数 未就学児:■■■■■■
プログラム参加前、参加後のご予定:
大型バス:6
中型バス:■■■■■■
小型バス:■■■■■■
マイクロバス:■■■■■■

Ⅱ.業務改善の提案

2.予約システムの提案

予約フォーム導入の中長期ビジョン案

短期（次年度）	中期	長期
✓ まずはgoogleformで運用 ✓ 予約システム導入検討	✓ 個人向けは予約システムを導入 ✓ 団体向けはGoogleフォームのまま	✓ 団体も含めて予約フォーム導入 ✓ 一部のみGoogleフォーム



Ⅱ.業務改善の提案

2.予約システムの提案

予約システム導入に向けた検討課題

導入時の検討	
導入する メリット	✓ 予約（特に個人）の<u>予約コントロール</u>（あらかじめ予約可能な日時の設定やキャンセル設定など）が可能となる ✓ 利用者にとっても、変更・キャンセルが容易（＝団体にとっても変更管理・対応がしやすい） ✓ 設定されたプログラム内であれば誰でも管理・調整が可能（HPやカレンダー等他の機能との連携可能性もあり） ✓ 事前決済の導入可能 ✓ 集計管理や顧客管理との連動も可能
導入時の 課題	✓ 一定の機能を得るためには月額費用がかかる ✓ 学習プログラムのベースプランの設定が必要（あった方がより効率的となる）

プログラム設定

- ✓ 各プログラムにベースプラン＋追加オプション
- ✓ 団体予約もできる限りフォームに誘導

予約管理

- ✓ Googleカレンダー連携
- ✓ 予約可否や休日設定なども可能
- ✓ 変更やキャンセルにも対応可能

決済方法

- ✓ 個人予約は全て事前決済へ（無断キャンセル等の防止にも）

顧客情報管理

- ✓ DMやメルマガ配信も可能

集計管理

- ✓ 報告用集計等にも活用可能

Ⅱ.業務改善の提案

2.予約システムの提案

例① SELECTTYPE : できることとプランごとの範囲

	フリー 無料	ベーシック 1,500/月	プロフェッショナル 3,000/月	プレミアム 10,000/月
予約カレンダー作成可能数（個まで）	10	30	50	250
予約受付期間（日後まで）	7	30	90	366
時刻の最小単位（分）	15	15	15	15
イベント作成可能範囲（日後まで）	7	30	90	366
イベント作成可能個数（件まで）	3	10	3000	5000
オリジナルタイムライン作成（個まで）	1	5	30	150
イベント参加申込受付可能数および申込み履歴保管数 （件まで/1イベントあたり）	50	100	1000	5000
過去の予約履歴保管件数（直近●件まで）	100	300	10000	50000
保管できるお客様情報(人まで)	100	300	10000	50000
Googleカレンダー連携	×	○	○	○
会員システム（メンバーページ機能：お知らせ●件まで）	○ 3	○ 10	○ 100	○ 500
文章回答の最大文字数（文字まで）	150	1000	3000	15000
メールマガジン配信（件/月）	×	500	2000	10000
多言語（語まで）	×	×	×	5
決済機能の手数料（クレカ：%）	Stripe 3.6%SelectType 2% 合計 5.6%	Stripe 3.6%SelectType 1.3% 合計 4.9%	Stripe 3.6%SelectType 1% 合計 4.6%	Stripe 3.6%SelectType 1% 合計 4.6%
コンビニ決済の手数料（内訳略：%）	5.6	4.9	4.6	4.6
銀行振込(Stripe) の手数料（内訳略：%）	3.5	2.8	2.5	2.5
予約管理担当者（担当者：名まで）	1	1	3	15
サブ管理者（名まで）	1	1	1	5
広告表示	あり	なし	なし	なし

Ⅱ.業務改善の提案

2.予約システムの導入

例① SELECTTYPE : 予約時イメージ

① ツアーメニュー選択

旅行ガイド予約受付

ご予約に際しての注意事項を表示します。
ダミー文章です。ダミー文章です。ダミー文章です。

「ツアー」の選択

トレッキング

キャンプコース

ラフティングカイド

② カレンダーから時間を選択

今日 < > 2022年11月、12月

● 受付中 ▲ 残りわずか ✕ 締め切り

日	月	火	水	木	金	土	日
11	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30	12月1日

予約内容を選んでください

日時 2022年11月16日(水) 07:00~17:00

ツアー ○○コース
コースの説明を記入します。
画像ギャラリーも表示可能です。

受付状況 ● 受付中

空き状況 ●

利用人数 利用人数を指定してください

③ 個人情報等への入力

旅行ガイド予約受付

ご予約に際しての注意事項を表示します。
ダミー文章です。ダミー文章です。ダミー文章です。

ツアー トレッキング

日時 2022/11/16(水) 07:00~17:00 (3名) / ○○コース

氏名

電話番号

携帯電話番号

メールアドレス

メールアドレス (確認)

1) 小学生以下(小学生以下)の子供は、参加が認められません。

2) 予約内容

選択してください

オプションもご希望の場合は選択ください。

☐ プライベートガイドを希望

☐ カメラ撮影を希望

3) 予約内容を確認してください。

☐ 新聞

☐ テレビ

☐ インターネット

☐ 知人の紹介

その他

ご質問・ご要望などあればお知らせください。

150文字まで

Ⅱ.業務改善の提案

2.予約システムの導入

例① SELECTTYPE : 管理

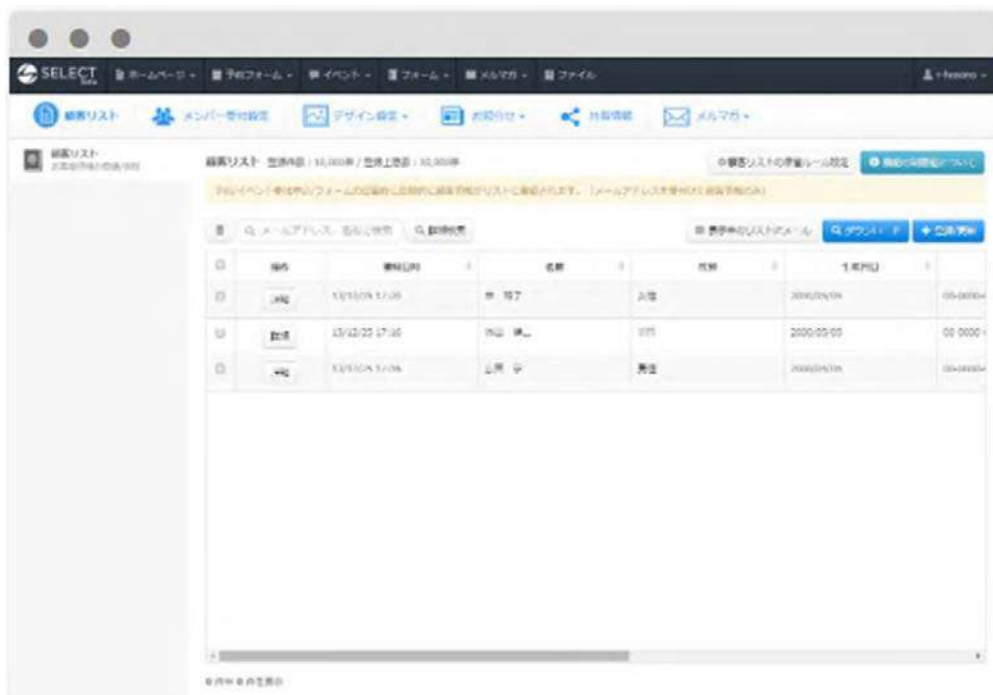
顧客情報管理

お客様情報は顧客リストとしてデータベース化

SelectTypeの予約フォームから受け付けた予約情報は自動的に顧客リストとしてデータベース化されます。

一度ツアーに参加してくれたお客様にメルマガ発行することも可能です。

新しいツアーのご紹介をしたり、あるいはご利用客の傾向分析をしたり、予約システムの顧客リストをご活用ください。



顧客情報解析

性別・年代などの情報をもとに解析
お客様の傾向分析が可能

「性別」「年代」「都道府県」「会員状況」など各種属性ごとの解析グラフが表示されます。



管理タグをもとに解析
オリジナルの解析が可能

顧客情報を管理するためのタグの設置が可能です。
この管理タグを使用してサービス独自のタグをお客様情報に登録することで独自の視点で顧客の解析できます。

顧客数の推移グラフが確認できる

指定された期間で顧客数の推移図が確認できます。
「直近1か月分の日別グラフ」
「直近6か月分の月別グラフ」の切り替えが可能です。

Ⅱ.業務改善の提案

2.予約システムの導入

例① SELECTTYPE : 管理

予約管理		予約統計	
予約状況の確認ができる	カレンダー上に予約された顧客名と予約時間が表示され「いつ予約されているか」が確認できます。また臨時で設定されたお休みの情報や定休日も表示されます。	予約数の推移グラフが確認できる	指定された期間で予約数の推移図が確認できます。 「日別」「月別」の切り替えが可能です。 
予約の確定・キャンセルができる	カレンダー上に表示された予約情報から予約の確定やキャンセルができ、そのまま顧客にメールを送ることも可能です。		
予約の代行登録ができる	電話などでお受けした予約を予約システムに登録することができます。カレンダー上から予約したい時間帯をクリックし、予約された方のお名前やアドレスを記入するだけで登録できます。		
予約を受け付けたくない日時を設定できる	急遽、予約を受け付けたくない時間ができた場合やスタッフの個別のお休みなどもカレンダー上から登録できます。	予約の分布グラフが確認できる	指定された期間で予約の「時間帯」や「曜日」の分布図が確認できます。
予約情報の表示をサービスごとに切り替えできる	カレンダー上に表示されている予約情報やお休み情報をサービスごとに表示/非表示を切り替えることができます。サービスごとの予約状況や予約フォームでの受付状況がかんたんに確認出来ます。	予約者の属性ごとのグラフが確認できる	「性別」「年代」「都道府県」「会員状況」など各種属性ごとの結果が確認できます。独自に設定した管理タグによる結果も確認できます。

Ⅱ.業務改善の提案

2.予約システムの導入

例② STORES予約：できることとプランごとの範囲（項目は一部）

		フリー 無料	ライト 8,778～/月	スタンダード 26,378～/月	プラチナ 66,000～/月
月間予約数（件）		100	200	2000	無制限
予約ページ公開数		2ページ	10ページ	無制限	無制限
クレカ決済機能手数料		4.9% + 99円	4.9% + 99円	4.9% + 99円	4.9% + 99円
API連携	Salesforce連携			●	●
予約カレンダーの埋込み	自社ホームページに予約カレンダーを埋込み			●	●
Googleカレンダー 連携	STORES 予約、Googleカレンダーの予定の双方向連携			●	●
設備・備品機能	ツアーに使用する「設備・備品」の在庫管理			●	●
グループ予約受付	グループ予約受付人数を任意の数値で設定			●	●
所要時間の自由入力	選択式ではなく任意の時間を設定		●	●	●
オプション予約	予約に任意選択できるオプションメニューを追加			●	●
受付・キャンセル・変更期限	受付開始や締切時間、キャンセル期限を設定	●	●	●	●
予約忘れないでねメール	任意タイミングで予約のリマインドメール自動配信			●	●
予約時アンケート	予約の際にお願いするアンケートを受付	● 1項目	● 1項目	● 最大20項目	● 最大20項目
顧客情報CSV一括登録	CSVから顧客情報を一括登録。別システムからの移行も可能	●	●	●	●
予約情報CSVダウンロード	予約情報、顧客情報を一括ダウンロード			●	●
Google Analytics連携	予約ページへのアクセス分析				●
メルマガ・DM配信	任意顧客にクーポンや訴求メールを配信		●	●	●
広告非表示	予約ページの広告を非表示に		●	●	●

Ⅱ.業務改善の提案

2.予約システムの導入

例② STORES予約：予約時イメージ

① ツアーメニュー選択

予約サービス

予約

カレンダー

水上スキー体験
お好きな時間にご予約下さい。
▼集合場所
〇〇...

3,000円(税込)~

カヌー体験ツアー
お好きな時間にご予約下さい。
▼集合場所
〇〇...

3,000円(税込)~

予約する

② カレンダーから時間を選択

すべての予約ページ

今日 < 2022年12月 > 月 火 水 木 金 土 日 予定リスト

日	月	火	水	木	金	土	日
27日	28日	29日	30日	1日	2日	3日	4日
10:00 カヌー体験ツアー (あと10)						10:00 カヌー体験ツアー (あと10)	10:00 カヌー体験ツアー (あと10)
11:00 カヌー体験ツアー (あと10)						11:00 カヌー体験ツアー (あと10)	11:00 カヌー体験ツアー (あと10)
4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日
10:00 カヌー体験ツアー (あと10)						10:00 カヌー体験ツアー (あと10)	10:00 カヌー体験ツアー (あと10)
11:00 カヌー体験ツアー (あと10)						11:00 カヌー体験ツアー (あと10)	11:00 カヌー体験ツアー (あと10)
11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日
10:00 カヌー体験ツアー (あと10)						10:00 カヌー体験ツアー (あと10)	10:00 カヌー体験ツアー (あと10)
11:00 カヌー体験ツアー (あと10)						11:00 カヌー体験ツアー (あと10)	11:00 カヌー体験ツアー (あと10)
18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日
10:00 カヌー体験ツアー (あと10)						10:00 カヌー体験ツアー (あと10)	10:00 カヌー体験ツアー (あと10)
11:00 カヌー体験ツアー (あと10)						11:00 カヌー体験ツアー (あと10)	11:00 カヌー体験ツアー (あと10)
25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	
10:00 カヌー体験ツアー (あと10)						10:00 カヌー体験ツアー (あと10)	
11:00 カヌー体験ツアー (あと10)						11:00 カヌー体験ツアー (あと10)	

③ ツアー詳細・キャンセルポリシーなど

▼費用

WEB決済 〇〇円

現地決済 〇〇円

▼キャンセルポリシー

・キャンセル期限は〇時間前までです。

・キャンセル期間を過ぎたからキャンセルの返金(手数料)ができませんので、ご了承ください。

④ 個人情報の入力など

1 日時の選択 2 お客様情報 3 内容確認

Coubicアカウントをお持ちですか？ログインする

購入済みの用紙や金券券、また登録済みのクレジットカードを使用する場合、ログインする必要があります。

姓

名

メールアドレス

携帯メールアドレスやフリーメールアドレスをご利用の場合は、@coubic.comからの確認メールが受信できるよう受信許可設定をご確認ください

電話番号

内容確認へ進む

⑤ 予約確認

1 日時の選択 2 お客様情報 3 内容確認

まだ予約は完了していません
予約内容を確認してください

予約申請を完了すると、利用規約に同意したとみなします。
キャンセルその他の販売条件は、特定商取引法に基づく表示をあらかじめご確認ください。

予約内容

カヌー体験ツアー
template_hisure_3

予約日時 2022年12月3日(土)
11:00 - 12:00

合計金額 3,000円

予約に際しての注意事項

日程変更
予約日時まで

キャンセル
予約日時まで

予約する

Ⅱ.業務改善の提案

2.予約システムの導入

例② STORES予約：予約時

予約時アンケート

- ✓ 予約時に予約者の情報を収集することが可能。
- ✓ 車でのお来店有無や目的（観光・視察・教育など）、プログラムへの希望（大川追加など）も追加可能と想定。

アンケート機能の使い方

1.【事業者様】 予約ページを選択
機能設定を行いたい予約ページを選択します。

2.詳細設定
予約ページ毎にアンケートの設定を行います。

3.【お客様】 アンケートを記入して予約する
お客様は事前に設定したアンケートに回答した上で予約を行います。

オプション予約

- ✓ あらかじめ設定したオプションプランを選択可能。
- ✓ ベース（語り部）にオプション（大川）など

オプション予約機能の使い方

1.【事業者様】 機能設定
予約ページを選択し、オプションを作成します。

2.【お客様】 オプションを指定して予約を行う。
予約時にメニューと合わせてオプションを任意に指定して予約することができます。

Ⅱ.業務改善の提案

2.予約システムの導入

例② STORES予約：管理

Google連携

- ✓ googleカレンダーとStores予約の相互連携が可能

Googleカレンダー 連携の仕方



Google カレンダー と STORES 予約 アカウントを連携
STORES 予約『設定』画面より GoogleアカウントとSTORES 予約アカウントの連携を行います。

連携を希望する設備・備品とGoogle カレンダーを連携
Googleカレンダーと連携したい設備・備品を選択し、Googleカレンダー連携の設定を行います。※ Googleカレンダーは STORES 予約の『設備・備品』単位で連携が可能です。

Google カレンダーと STORES 予約 の双方向の連携が可能に
STORES 予約に入った予約、Googleカレンダー上で作成された予定が双方向に自動連携されます。

API連携（個別設計）

- ✓ Salesforce や CRM、社内基幹システム、その他業務系システムに予約情報を自動連携
- ✓ 顧客管理、会計管理、営業・マーケティング (リード・商談・契約)、データ分析などと予約情報を連携

API 連携機能の利用方法



- 1. スタンダードプラン以上のプランをご契約**
API 連携機能スタンダードプラン以上でご利用いただけます。ご希望される方は、こちらよりご連絡くださいませ。
- 2. 弊社にお問い合わせ**
お電話 (お電話サポートをご契約の方のみ)・チャット・メール・お問い合わせフォームより、API 連携機能利用希望のご連絡をお願いいたします。
- 3. 開発&実装**
お問い合わせ後開発を行い、API 連携を実装します。

Ⅱ.業務改善の提案

3.プログラム モデルプラン提案

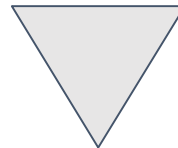
■ 課題

問い合わせへの丁寧な対応⇔電話での細やかな対応による業務不可

■ 顧客の視点

どこから申し込みをすればいいかが分かりづらいのでは？

簡単に申し込みができれば電話での問い合わせ自体が減少するのでは？



■ 解決策として

① Googleフォームを使った申し込み
を主として提案しますが

② HPの一部改善提案・モデルプログラムの提示
を提案します

Ⅱ.業務改善の提案

3.プログラムのパターン化（既存プログラムの見せ方）



☑語り部の申込み ⇒学習プログラムの申込 に変更し
震災学習プログラムのページへの誘導を行う

3.11を学ぶのクリック後のページについては次ページ以降

Ⅱ.業務改善の提案

3.プログラムのパターン化（既存プログラムの見せ方）

[HOME](#) > [3.11を学ぶ](#)

3.11を学ぶ

3.11メモリアルネットワークでは、東日本大震災について学びたい方に向けて、震災学習プログラムを行っております。

また、2つの伝承施設を運営しております。

震災学習プログラムについてはこちらをご覧ください。

>>> [1. 震災学習プログラム](#)

東日本大震災に関する伝承施設についてはこちらをご覧ください。

>>> 1. [つなぐ館](#)

>>> 2. [南浜つなぐ館](#)

>>> 3. [MEET門脇](#)

Ⅱ.業務改善の提案

3.プログラムのパターン化（既存プログラムの見せ方）

3.11を学ぶ⇒震災学習プログラム⇒
まずは震災学習プログラム一覧を持ってくる

語り部の申込み



お申込み方法

「申込書」にご希望のプログラムや日時、人数等をご記入いただき、FAXまたはメールにてお申込みください。お申込書を確認後、2日以内にご連絡を差し上げます。

※複数のプログラムを組み合わせることも可能です。
※予約状況等により、お申込みをお受けできないこともございます。予めご了承ください。

- ・プログラム参加申込書
- ・直接申し込まれる方は[こちら](#)
- ・旅行会社の方は[こちら](#)

震災伝承の継続にぜひ支援をお願いします！

▶ 寄付する

・大川伝承の会 語り部サイトのお申込みは[こちら](#)

Ⅱ.業務改善の提案

3.プログラムのパターン化（既存プログラムの見せ方）

震災学習プログラム



震災学習プログラムについて

3.11メモリアルネットワークでは、東日本大震災を千年先にも語り継ぎたいという強い思いから、被災の経験と教訓を伝えるプログラムを行っています。

月日の経過と共に東日本大震災の爪痕も見えづらくなりましたが、震災前の生活、震災の時のこと、震災後の変化、震災から学んだことを、プログラムを通してお伝えすることで、石巻への訪問が命の大切さ、災害時に命を守るための行動をつなげる機会となることを願っています。

※開催実績【2011年9月～2021年3月】：46,324名（「出張語り部」「オンライン語り部」を除く）

ここから プログラム全体案内へ



Ⅱ.業務改善の提案

3.プログラムのパターン化（既存プログラムの見せ方）

改良ポイント

プログラム一覧

プログラム一覧		
プログラム名	所要時間	概要
震災の語り部	60分～	屋内にて「被災概要と語り部講話」を開催
車中案内	60分～	復興祈念公園や魚市場周辺を車中から案内
防災まちあるき	60分～	アプリを使用して市街地を徒歩で案内
南浜・門脇ツアー	60分～	アプリを使用して復興祈念公園や周辺を徒歩で案内
語り部と歩く3.11	100分	修学旅行など大きなグループの受入可能
出張語り部	60分～	ご希望の会場に伺い開催
オンラインプログラム	30分～	屋内だけでなく屋外からの中継も可能
公開語り部	30～60分	無料・予約不要で開催（月1回）
※実際の開催料金は人数や時間、内容によって変動します。 ※プログラム名をクリックすると詳しい説明がご覧いただけます。 ※よくある質問は こちら		



文字だけだと視覚的に理解しにくい
読み込む必要があり、わかりづらい

Ⅱ.業務改善の提案

参考サイト

旅行計画・プランニング・旅のしおり作成| NAVITIME Travel

3.プログラムのパターン化（既存プログラムの見せ方）

ご提案：パターンを最初に見せる（画像・タイトル・所要時間・要約）



丸の内～銀座を歩いて体験する文化とグルメの充実1 DAYプラン

東京都 | 1日

東京の中心地・丸の内から銀座にかけてを徒歩でめぐる1DAYプラン。お得に老舗の味を堪能。



ぶらっと!東京ミッドタウンから東京タワーへ

東京都 | 1日

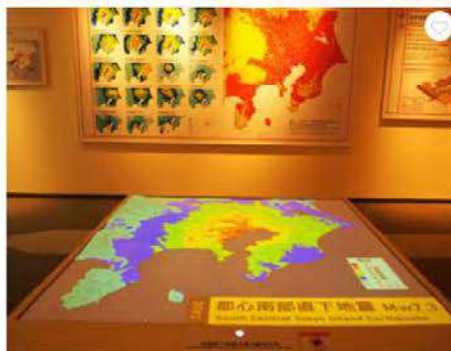
ぶらっと!東京ミッドタウンから東京タワーへ 乃木坂駅から東京タワーまでをお手軽に...



銀座でアンテナショップ巡り

東京都 | 1日

東京・銀座には、たくさんの都道府県のアンテナショップがあります。各県自慢のグルメ...



NAVITIME Travel | 東京都

9月1日は「防災の日」最新の防災体験学習施設「そなエリア東京」へ行ってみませんか？



トリップノート | 北海道

【函館市】縄文文化を体験学習出来る施設で中空土偶(国宝)などの遺物を見学しよう！

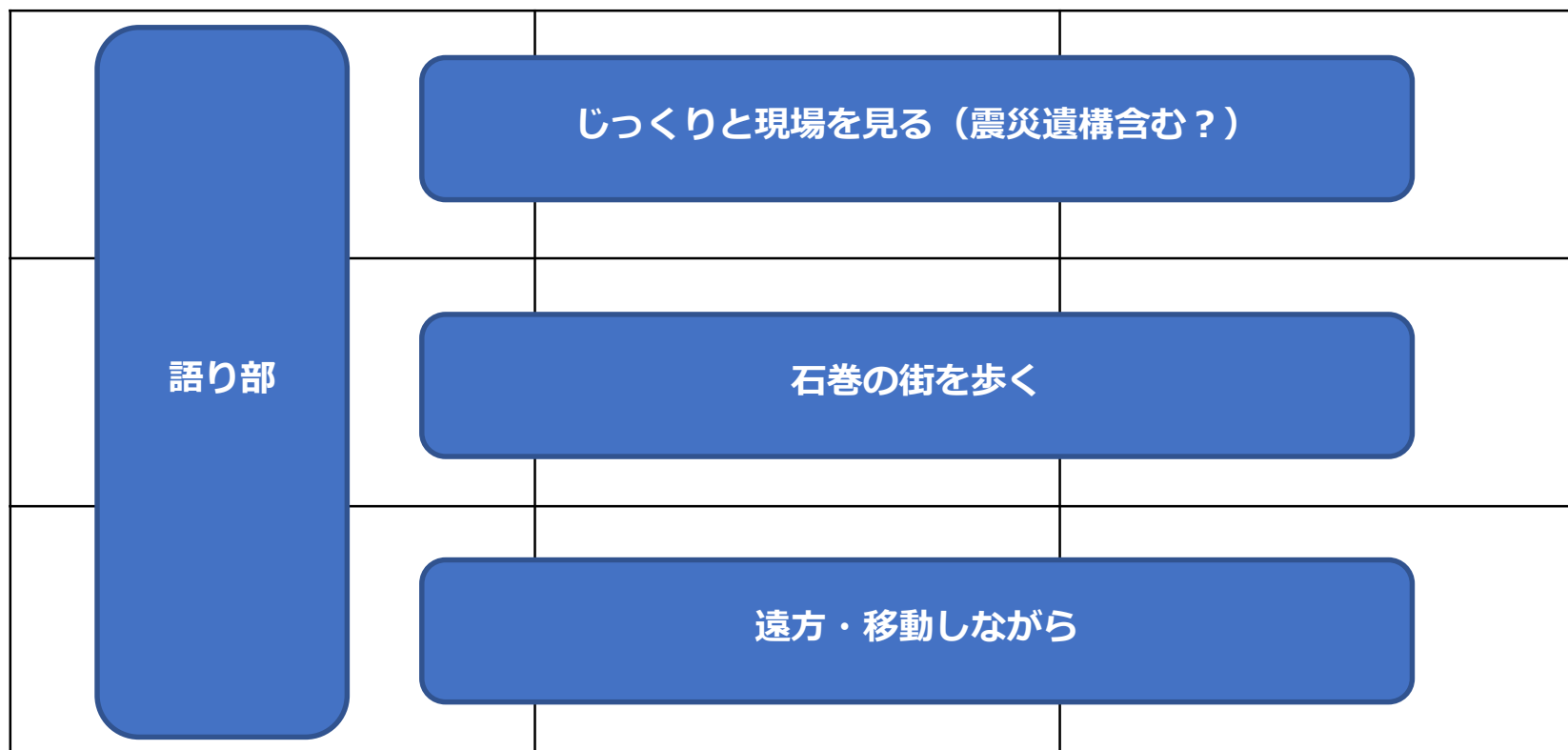


トラベルjp 旅行ガイド | 京都府

まさに黄金!紅葉の「京都御苑」イチョウの姿は必見

Ⅱ.業務改善の提案

3.プログラムのパターン化（既存プログラムの見せ方）



■ 意図

見る側が理解しやすいようある程度目的や手段でグルーピングする
記載内容は、画像・時間・要約のみにし、
詳細はクリック⇒下部説明箇所へ飛ばす
まずは難しいことを言わず興味・関心を持たせる

Ⅱ.業務改善の提案

3.プログラムのパターン化（既存プログラムの見せ方）

現地で震災遺構を見たい・話を聞きたい方向けプログラム



大川小学校

門脇小学校

〇〇〇〇の方向け



〇〇〇〇の方向け

オンライン語り部



3. 防災まちあるき（所要時間：60～90分）



2. 車中案内（所要時間：60分～）



Ⅱ.業務改善の提案

3.プログラムのパターン化

おすすめプランはHPにて画像が横1列に並ぶ3つくらいが適当

■語り部と歩く3.11大川小学校見学見て聴いて現場を巡る1日

開催人数：団体向け 1グループ〇人以上にて開催

大川小学校見学＋語り部3・11（MEET門脇）

（例）実時間：220分＋休憩1時間～1.5時間

行程イメージ：集合⇒語り部（100分）※MEET門脇含む⇒移動（車）（60分）⇒大川小（60分）

■大川小学校・門脇小学校ふたつの震災遺構を巡る1日

開催人数：団体向け 1グループ〇人以上にて開催

大川小学校見学＋門脇小学校見学＋MEET門脇

（例）実時間：210分＋休憩1時間～1.5時間

行程イメージ：集合⇒門脇小見学（60分）⇒MEET門脇（30分）⇒移動（車）（60分）⇒大川小（60分）

■門脇小見学と南浜門脇を歩いて回る半日プラン

⇒全見学希望者向け 〇人以上で開催

門脇小見学＋南浜・門脇アプリ

（例）実時間：150分

行程イメージ：集合⇒MEET門脇（30分）⇒門脇小見学（60分）⇒⇒南浜・門脇アプリ（60分）

Ⅱ.業務改善の提案

3.プログラムのパターン化

参考サイト

旅行計画・プランニング・旅のしおり作成| NAVITIME Travel

丸の内～銀座を歩いて体験する文化とグルメの充実1DAY プラン

東京の中心地・丸の内から銀座にかけてを徒歩でめぐる1DAYプラン。お得に老舗の味を堪能しつつ、土地を代表する定番スポットをめぐろう。移動中は街並みを楽しんだり、気ままに寄り道するのもおすすめ。洗練された街の空気を存分に感じて。

DAY1



📍 東京都

🕒 6.0時間コース

- 10:00 KITTE(キッテ)
- 11:30 伊勢屋 京橋本店
- 13:00 三菱一号館美術館
- 15:00 東急プラザ銀座

分かりやすく・簡潔 に説明

情報提供者:株式会社ナビタイムジャパン



①タイトル

②要約



③画像

④所要時間

⑤工程

Ⅱ.業務改善の提案

3.プログラムのパターン化

参考サイト

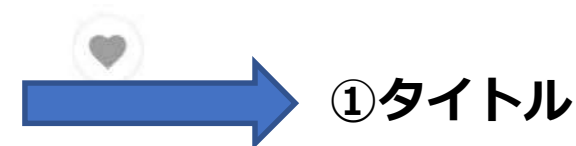
旅行計画・プランニング・旅のしおり作成| NAVITIME Travel

語り部と歩く3.11と大川小学校見学 見て聴いて現場を巡る1日

ご訪問いただく方々からリクエストの多い2つを御体験いただけるこのプラン。
当日は大川小学校現地での案内に加え、石巻の街を語り部の方と一緒に巡っていただく
工程です。3.11当日に語り部さんが被災した地域や避難した道などを、
お話を聞きながら一緒に歩きます。



開催人数：団体向け 1グル
ープ〇人以上にて開催
所要時間 1日
※要移動車
大川小学校への移動は車が必須です。
工程例



①タイトル



②要約



③画像



④所要時間



⑤工程

情報提供者：株式会社ナビタイムジャパン

Ⅱ.業務改善の提案

4.プログラム作成フォーマット

個人向けプログラムのフォーマット案

- ①赤セルに数字を入力するとタイムスケジュールができる
- ②項目欄をプルダウン選択することで、所要時間の目安が表示
→タイムスケジュール作成時間の削減、ノウハウ伝承を図る

■タイムスケジュール

日付	曜日	グループ1	40人	担当者		時間 目安	備考
		所要時間(分)	開始時間 (数字:数字)	終了時間	項目		
10月30日	日	60	9:30	10:30	集合	▼	集合：MEET門脇
		60	10:30	11:30	見学__南浜伝承館	60	
		10	11:30	11:40	移動	60	
		60	11:40	12:40	見学__大川小	60	
		10	12:40	12:50	移動	60	
		60	12:50	13:50	見学__門脇小学校	60	
		10	13:50	14:00	休憩	5	
			14:00	14:00	見学__南浜伝承館	60	

Ⅲ.プロジェクトの成果物

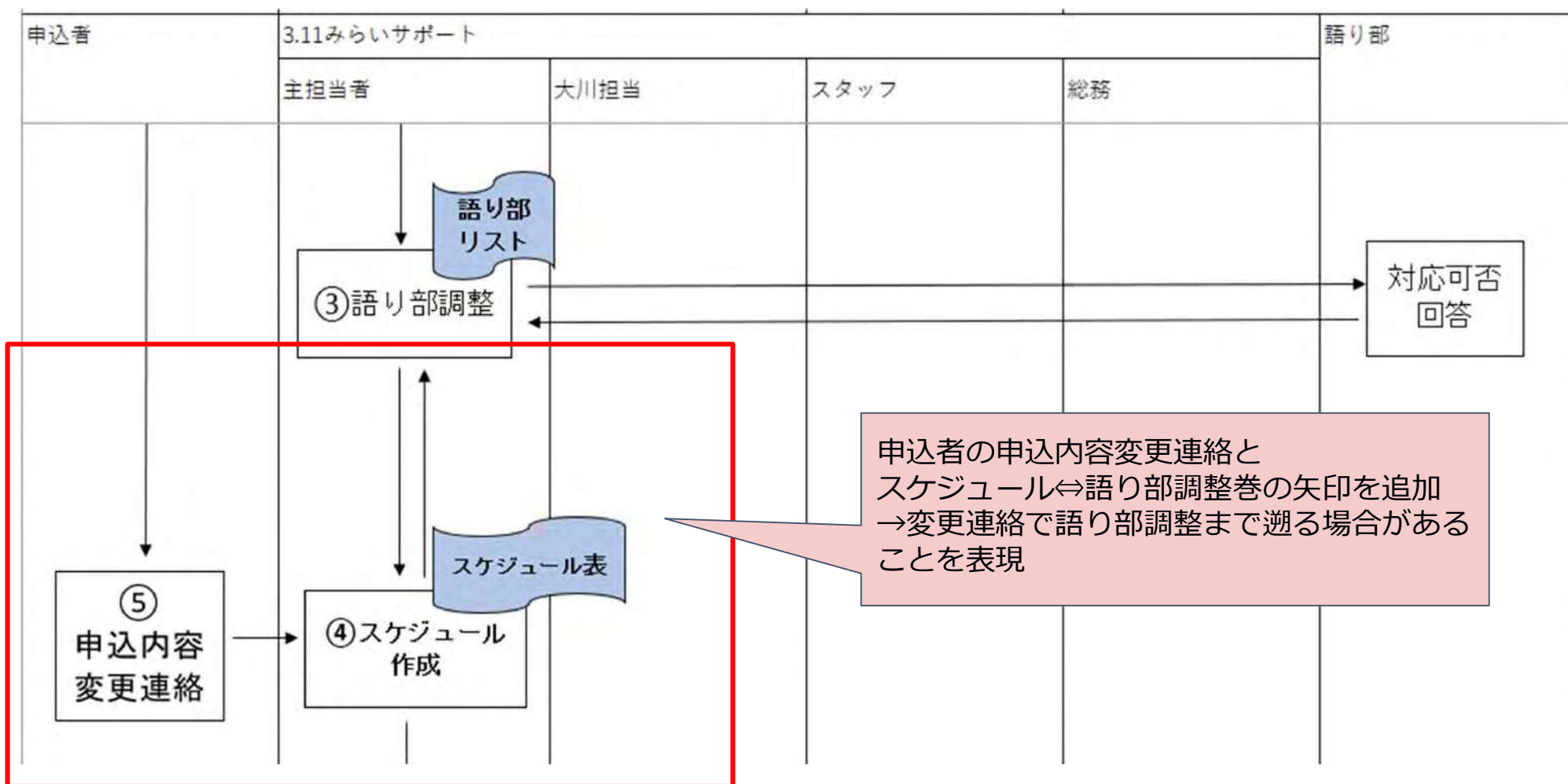
1. 業務一覧（震災学習プログラム）【As-Is】

中間提案後に頂いたフィードバックをもとに、業務一覧へ追記・変更

小分類	内容
申込者の工程変更	中分類「申込者の工程変更」を追加
事後対応	小分類に「助成・補助金向け実績報告集計」を追加
スケジュール確定連絡	中分類「申込」に移動
事前準備	小分類に「メディア対応」「申込者許可」を追記
事後対応	小分類に「源泉徴収」を追記
事後対応（感想返信）	小分類に「感想の保存」「感想の原紙送付」を追記
オンライン事前準備	小分類に「接続確認」を追加
オンライン・出張語り部事前準備	小分類に「語り部情報送付」を追加
オンライン当日対応	小分類に「動画対応」を追加
大川伝承の会当日対応	小分類に「電話対応」を追記
出張語り部事前準備	小分類に「情報の事前送付」を追加
出張語り部ルート確認・手配	小分類の順番変更
震災の語り部当日対応	小分類に「会場設営」「片付け」を追記

2. 業務フロー（震災学習プログラム）【As-Is】

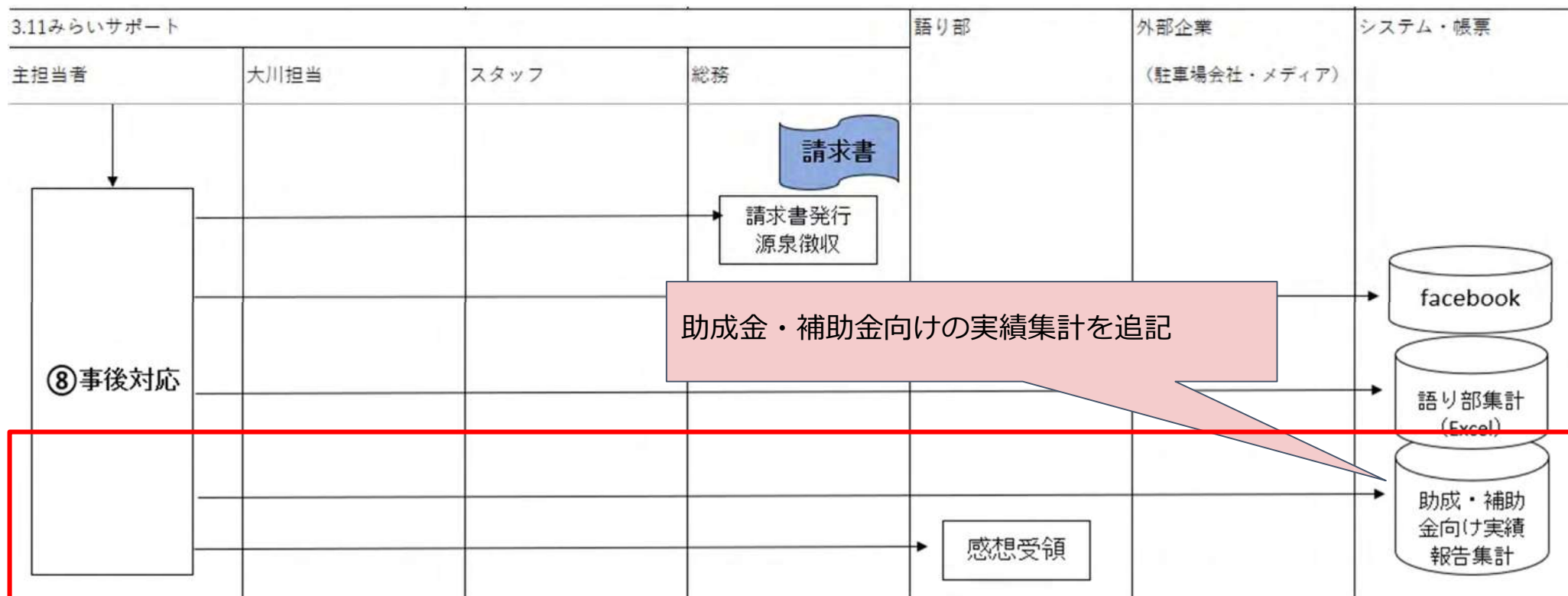
**中間提案後に頂いたフィードバックをもとに、業務フローへ追記①
(申込内容変更連絡)**



Ⅲ.プロジェクトの成果物

2. 業務フロー（震災学習プログラム）【As-Is】

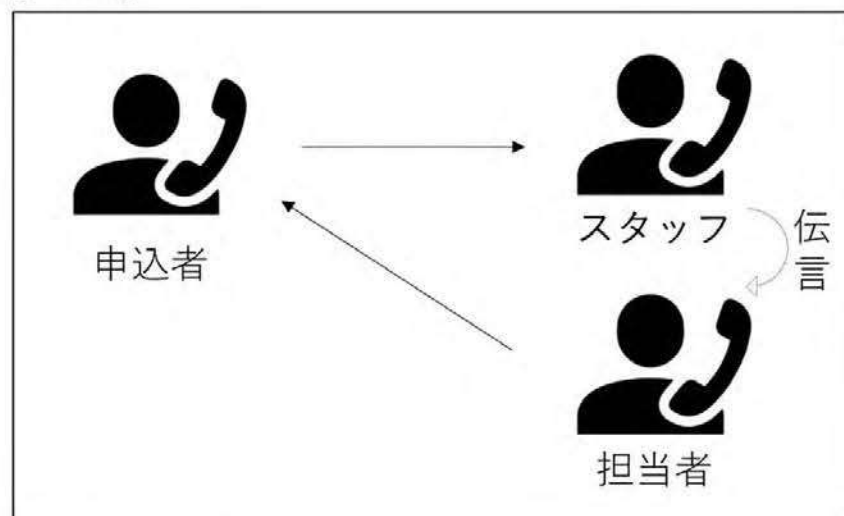
中間提案後に頂いたフィードバックをもとに、業務フローへ追記②
（助成金・補助金向け実績報告集計）



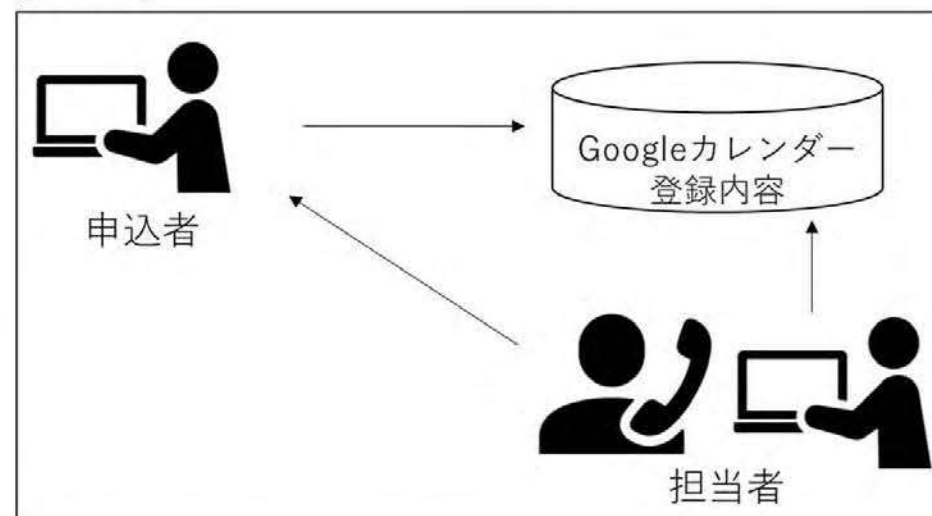
Ⅲ.プロジェクトの成果物

4. 業務フロー（震災学習プログラム）【To-Be】

【ASIS】



【TOBE】



【担当者がヒアリングする内容】

<基本事項>

- ・希望日
- ・人数・行程
- ・移動手段
- ・支払・見積

<申込者の思い>

- ・目的・要望

<提案>

- ・MEET門協追加等

【担当者がヒアリングする内容】

基本情報のヒアリング→思いの深堀・提案

<申込者の思い>

- ・目的・要望
- 重点的に深堀する

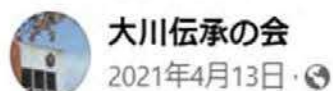
<提案>

- ・MEET門協追加など
- より満足度高い提案に

Ⅲ.プロジェクトの成果物

2. 業務一覧（震災学習プログラム）【To-Be】

より効果的に運用するためには...申込フォームへの誘導強化
外部のサイトに記載された電話番号をフォーム記載サイトへのリンクへ



大川伝承の会

2021年4月13日

お知らせします。

当会（大川伝承の会）では、これまで語り部ガイドをメッセージャーで直接に依頼を受けていましたが、今後は下記を窓口とさせていただきますので連絡いたします。

お問い合わせは

公益社団法人3.11メモリアルネットワーク

tel: 0225-98-3691

fax:0225-98-3692

mail: info@311support.com

他の石巻市内の被災地案内のプログラムも設定していただけます。
石巻の3.11を知りたい。という方はぜひお問い合わせください。

<https://311support.com>

https://311support.com/learning_tour

石巻市震災遺構指定管理グループ

ホーム

▼石巻市震災遺構 門脇小学校

▼石巻市震災遺構 大川小学校

私たちのこと

語り部・ガイドのお申し込み ※外部リンクに飛びます。

大川伝承の会

電話番号：0225-98-3691

石巻観光ボランティア協会

電話番号：0225-93-6448

一般社団法人 雄勝花物語

電話番号：090-9037-4593

バス駐車場のご予約はこちら

石巻市震災遺構指定管理グループ

〒986-0834 宮城県石巻市門脇町4丁目3番15号石巻市震災遺構門脇小学校

IV.さいごに

さいごに

**業務効率化により、より多くの方に
3.11メモリアルネットワークの活動が届き、
その活動が継続されますように。**

**3.11メモリアルネットワークの活動を
これからも応援していきます！**

