

CLIENT

柏崎市DX推進ラボ／DX推進ジャンプアップ事業

# CRMをハブとしたAPI連携等による システム連携の実装

～まちで活躍する人材を発掘・育成するスキーム構築～



令和7(2025)年3月13日

# プレゼンの構成

1. 特定非営利活動法人aiaaのご紹介	3
2. 当初の問題点・問題意識	11
3. 本事業の目的	12
4. 具体的な取り組み内容	13
5. 目指した効果・労働生産性向上	28
6. 運用方法と実施体制	29
7. 従業員に求めた資質・研修内容	30
8. 地域への波及効果	33
9. デジタル化に向けた経営ビジョンと発展性	34
10. スケジュール	35

# About Our Teams



## 特定非営利活動法人aisaのご紹介

2007年7月16日に発生した中越沖地震の復興支援をきっかけに、まちづくりの支援業務をスタート。ビジョン思考型組織の立ち上げや新規事業構築、ファンドレイジングなどの財務領域、バックオフィスの効率化・DX化などを通じた伴走型のコンサルティングを行っています。

CORPORATE

# Base Facility



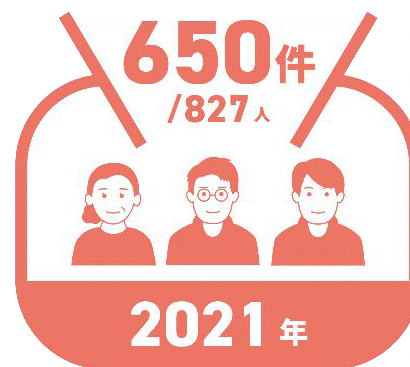
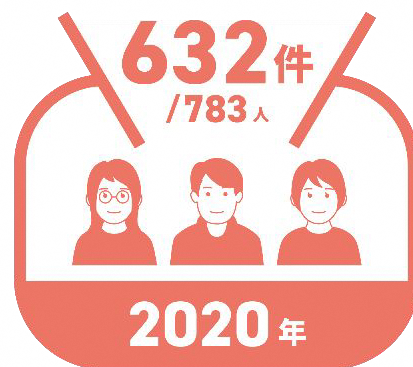
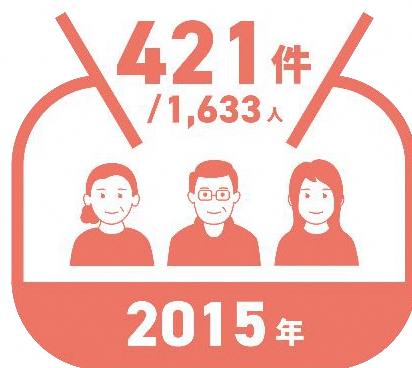
西本町にある  
まちづくりの拠点施設  
まちから

えんま通り商店街にあ  
る  
トレーラーハウス造りの  
SHARE OFFICE Be





## 相談件数・人数



## プロジェクト PROJECT

### 期間限定募集



新潟県柏崎市で手話で話せるろう  
難聴者のデイサービスを作りたい！

Deaf Heart

121%

総支援額  
**3,047,000円**

総支援者数  
**233人**

### 期間限定募集



【ReBuild】柏崎市西本町～ぎ  
おん柏崎まつり発祥の地～「西本町  
祇園八十八燈」

八坂祇園會

100%

総支援額  
**885,000円**

総支援者数  
**73人**

### 期間限定募集



北条地域の魅力を発信する本を  
出版したい！

北条中学校

121%

総支援額  
**1,210,000円**

総支援者数  
**165人**

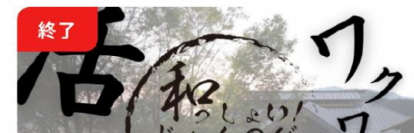
### 期間限定募集



### 期間限定募集

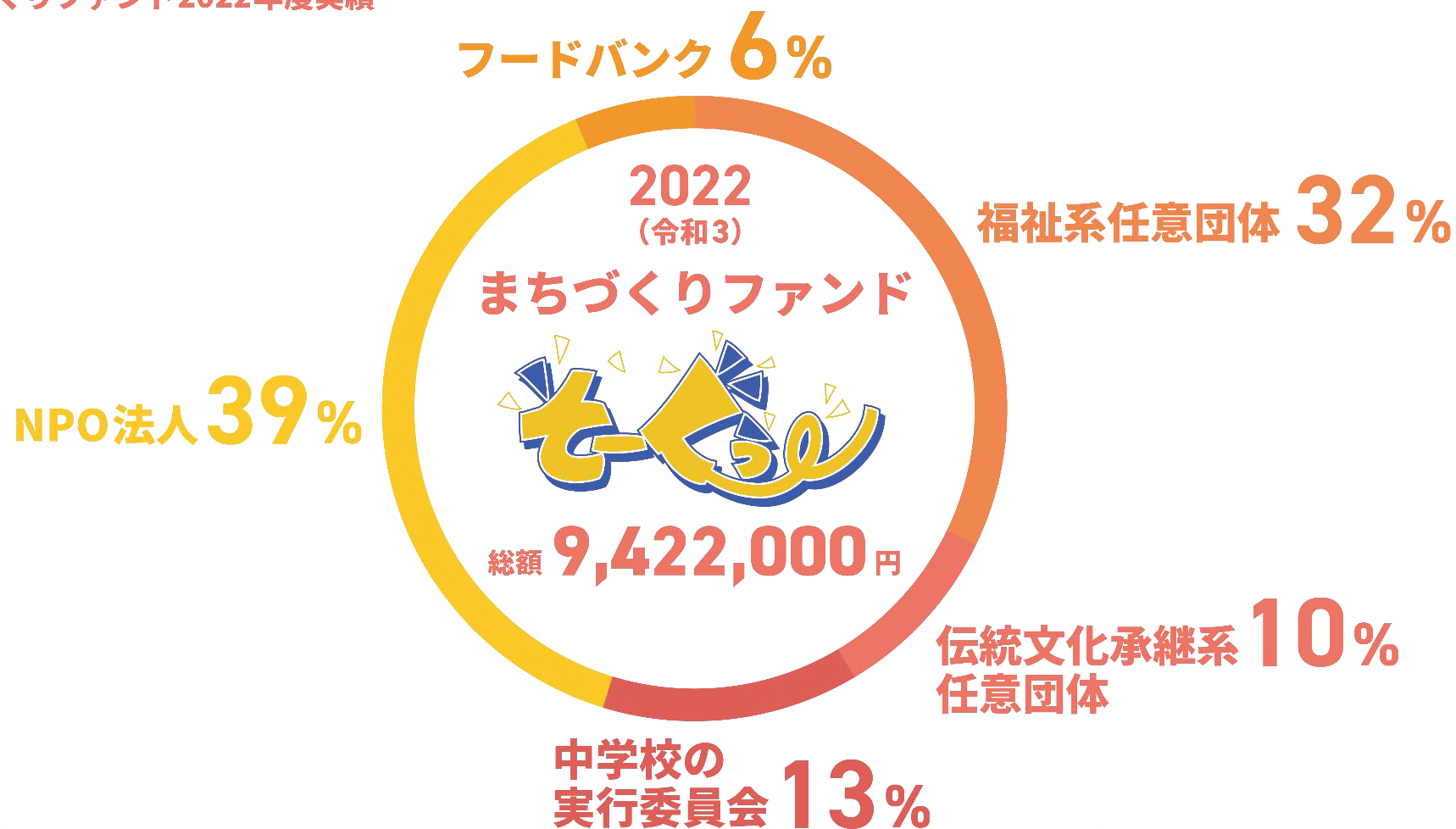


### 期間限定募集





まちづくりファンド2022年度実績



WORK

# シェアハウスkito





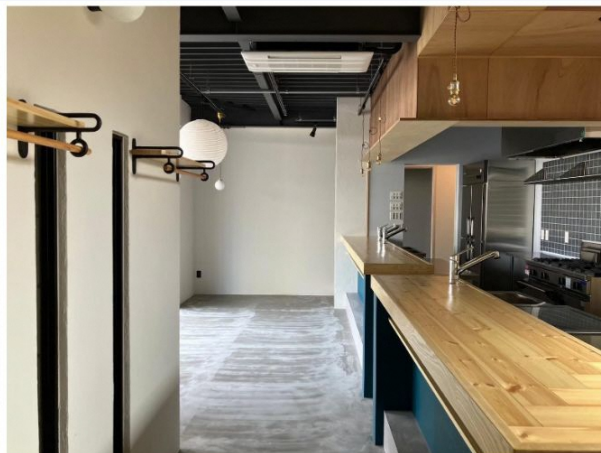
WORK

# studio\_fufu



WORK

# カジュアルイタリアン&カフェバー バンビー



## 2. 当初の問題点・問題意識

### 理想とのギャップ

- 対面の相談をCRM=Salesforce上ですべて手打ちにより議事録データ化しており、相談時間の+1/3程度の時間を使っている
- 公式LINEからの相談はSalesforceと連携できておらず、185アカウントが孤立しており、都度LINEに記録を見にいっている状態
- 電話での相談も多くあるが、すべてを記録するほどのリソースの余裕はない
- プロジェクトマネジメント（年間90件程度）のために月40件ほどのミーティングが行われており、効率化したい
- マーケティング活動も複数のSNSやメルマガを無計画に運用する形となっており、ターゲットが曖昧で生産性の低い状態



### 3. 本事業の目的

#### 問題点を改善するための方向性

人の手で行っている多くの「反復による再現性の高いタスク」をデジタルツールに置き換えることで、効率的に付加価値の高いタスクに人的リソースを割き、競争力のある持続可能な組織基盤を構築する。

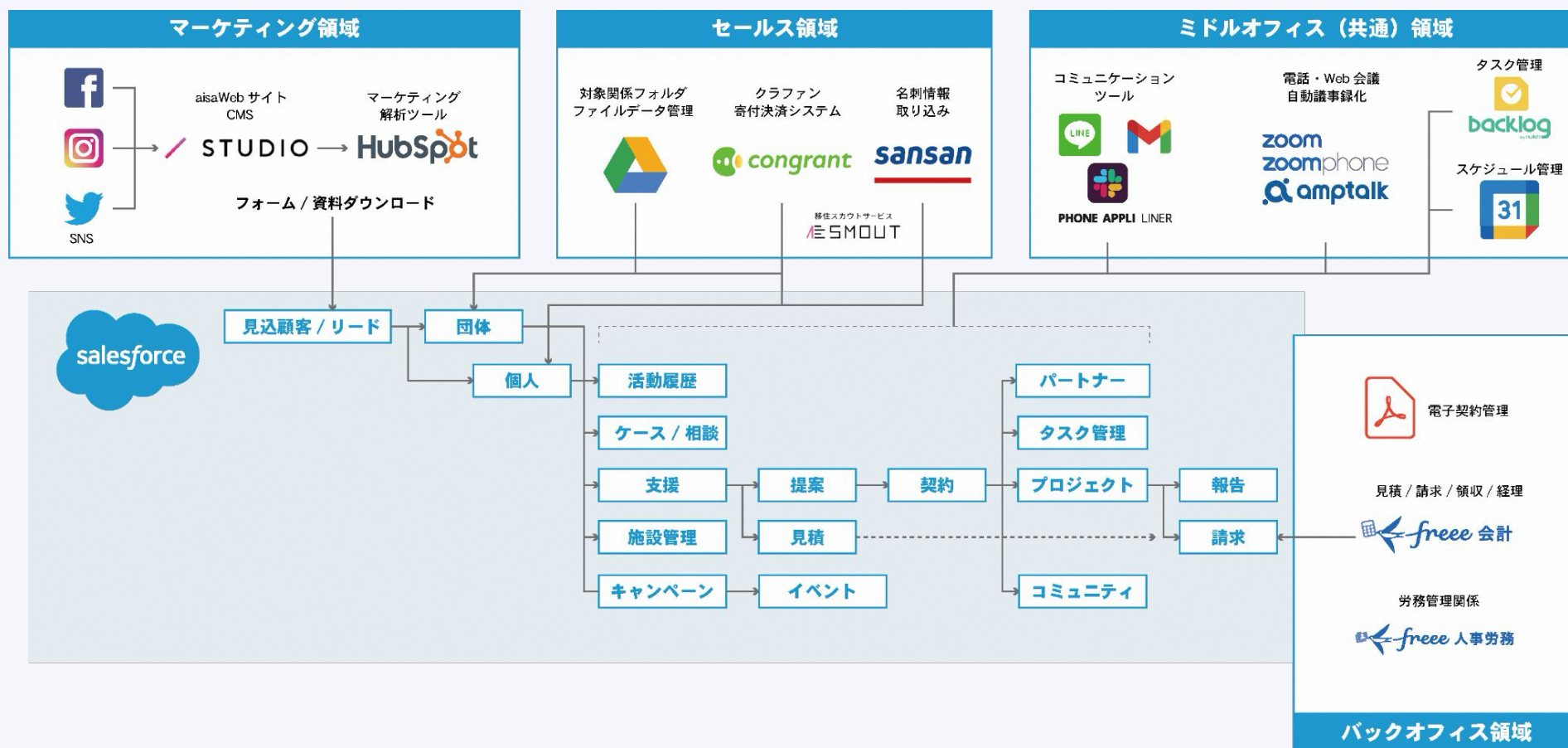


## 4. 具体的な取り組み内容

### 目的を達成するための施策群

- ZOOM、ZOOM Phone導入による相談対応や社内ミーティングの音声データ取得
- amptalk導入による上記音声データのテキスト化、要約化
- PHONE APPLI LINER導入による公式LINEのSalesforce連携システムの構築
- backlog導入によるプロジェクトマネジメント、タスク管理の効率的なシステム化
- SMOUTの導入によるターゲットへの効果的なアプローチ及びシステム連携によるマーケティング活動の効率的運用の実装

## 4. 具体的な取り組み内容



## 4. 具体的な取り組み内容（amptalk 営業資料より引用）

### なんでamptalkを使った方がいいの？

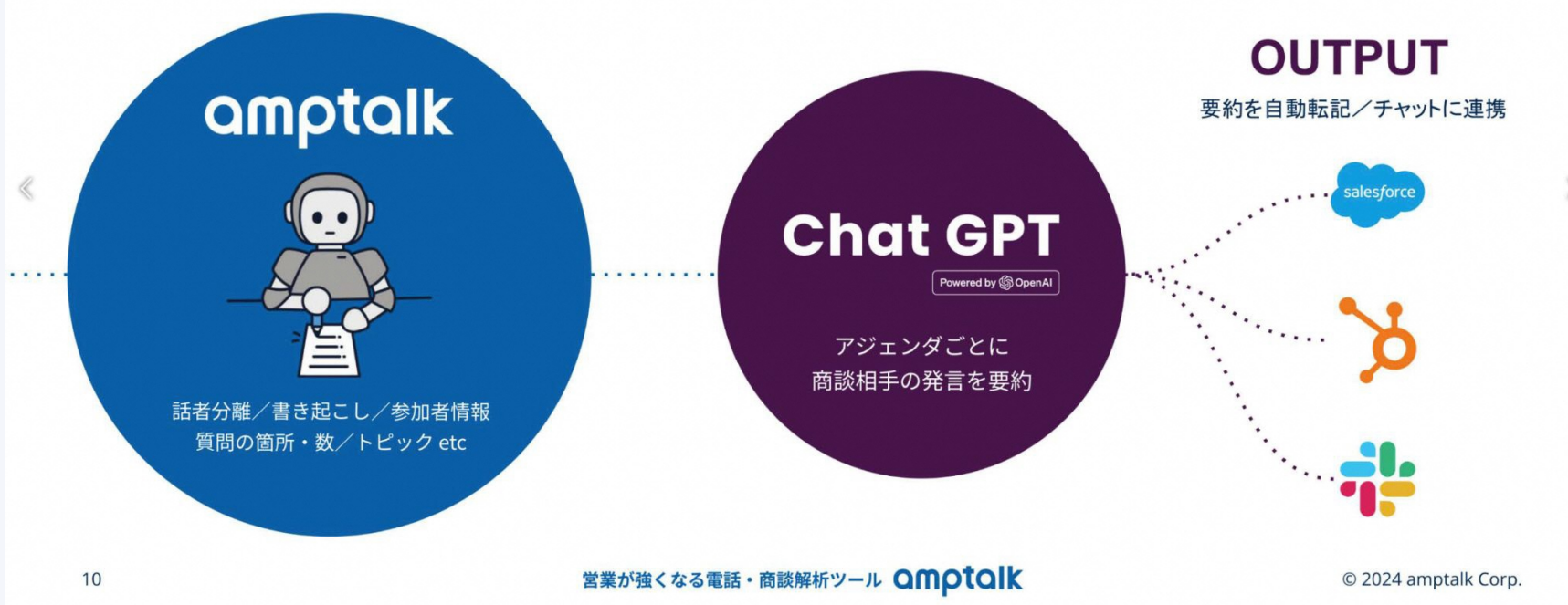
amptalkはビデオ会議ツールやIP電話と連携し、営業の商談や架電ログを書き起こし、ブラックボックスだった営業活動を完全に可視化します。また、普段の運用を変えずに自動でお使いのSFAやチャットツールに出力します。



## 4. 具体的な取り組み内容（amptalk 営業資料より引用）

### GPT要約機能

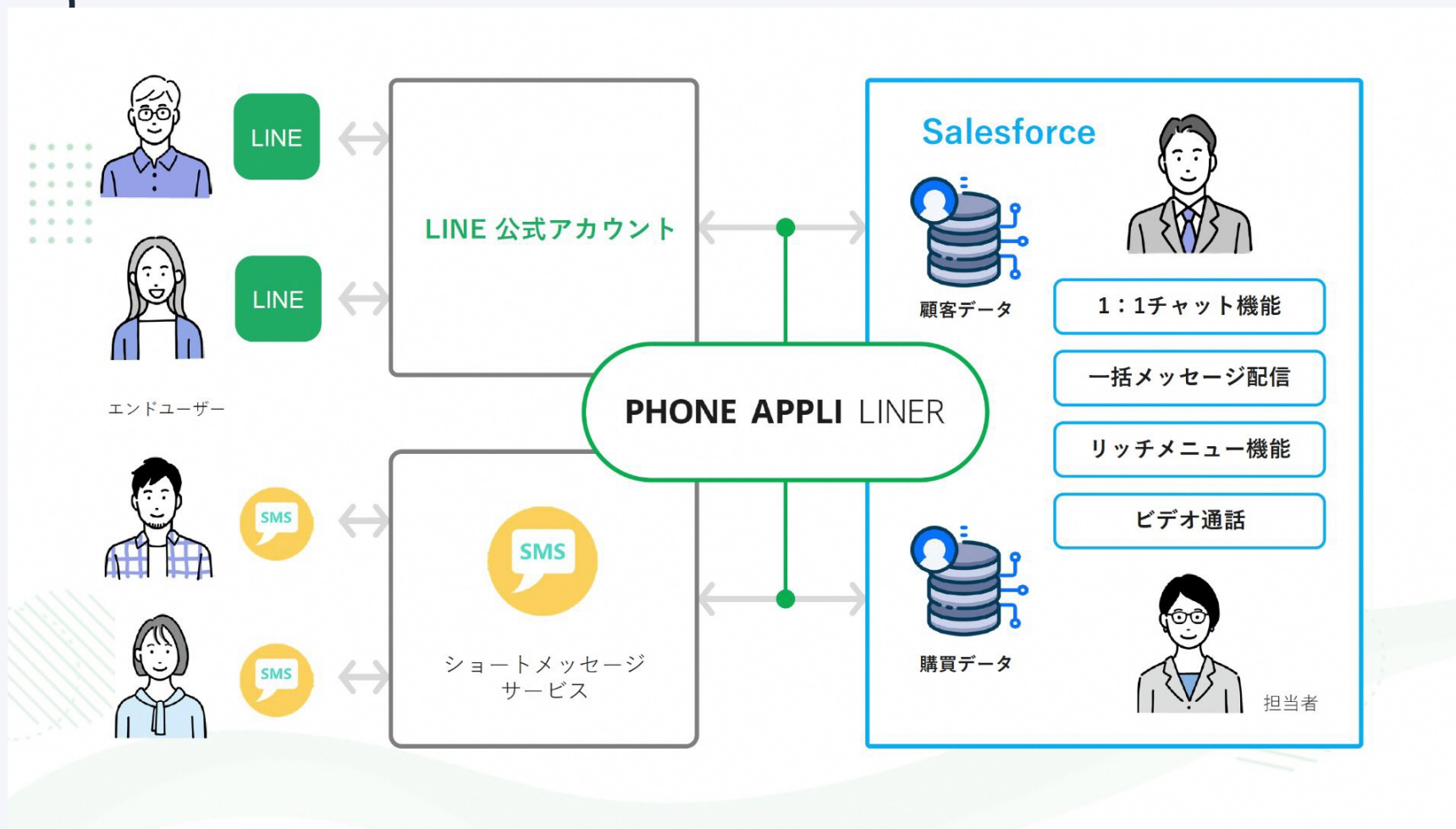
GPT要約機能は、商談相手の発言のみを抽出しアジェンダごとに要約。これにより、クライアントの要望や意見を正確に把握することを可能にします。また、各ツールにおいてオン／オフを簡単に設定することができ、商談や打ち合わせの内容・各企業の対応方針に合わせて利用することが可能です。





MEANS

## 4. 具体的な取り組み内容（PHONE APPLI LINER 営業資料より引



## 4. 具体的な取り組み内容（Backlog 営業資料より引用）

### Backlog の特徴 02

進捗状況を  
視覚的に管理

各課題の期限やマイルストーンを登録すると  
ガントチャートとバーンダウンチャート<sup>\*1</sup>が自動生成

backlog

#### ガントチャート

／ 誰が何をいつまでに完了させるのか分かる ／

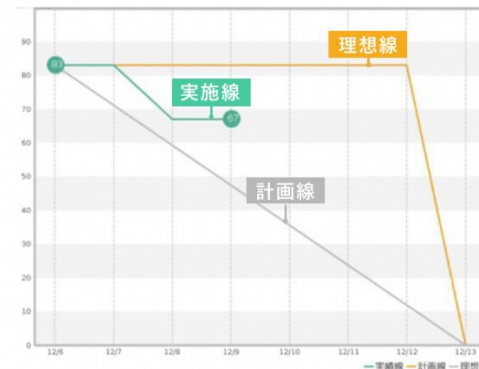


エクセルでのダウン  
ロードも可能

納期が一目  
でわかる

#### バーンダウンチャート


／ プロジェクトの進捗状況が直感的に把握できる ／



予定通りプロ  
ジェクトが進ん  
でいるか分かる


残りの作業量と  
その作業を行う  
ための時間が分  
かる

※1 スタータープランではガントチャート・バーンダウンチャートの自動生成ができません。ご注意ください




★
+
?
⚙️
🔔
👤

📱 まちから
ホーム
団体
個人
支援
施設管理
施設チェック
名刺
キャンペーン
ケース
レポート
ダッシュボード
\* さらに表示


個人  
水戸部 智

編集
新規ケースの登録
削除

団体名  
特定非営利活動法人aisa

メール  
mitobe@npo-aisa.com

電話番号 (2)  
090-4746-9760

顧客階層  
A層

関連
詳細

🔍 この個人の潜在的な重複はありません。

👑 支援 (0)
新規

📁 ケース (0)
新規
所有者の変更

🎯 キャンペーン履歴 (5+)
🔍 🔄 キャンペーンに追加

5+ 個の項目・並び替え基準: 開始日・3分前 に更新されました

	キャンペーン名	開始日 ↓	種別	状況	レスポンス...	メンバーの状...
1	<a href="#">240529 特定非営利活動法人ais...</a>	2024/05/29	会議/ミーティング	出席	☑	2024/05/27 8:15
2	<a href="#">240314 特定非営利活動法人ais...</a>	2024/03/14	会議/ミーティング	出席	☑	2024/03/14 18:57
3	<a href="#">【延期】231122 特定非営利活...</a>	2023/11/22	会議/ミーティング	送信	☐	2023/11/13 16:37
4	<a href="#">231025 第7回まちから全体会議</a>	2023/10/25	会議/ミーティング	出席	☑	2023/10/11 10:57
5	<a href="#">230928 第6回まちから全体会議</a>	2023/09/28	会議/ミーティング	出席	☑	2023/09/24 13:46


すべて表示

📄 名刺 (0)
新規
所有者の変更

⚡ 個人履歴 (0)
新規

🔧 関係する団体個人 (2)
🔍 🔄
新規
所有者の変更

LINE


aisa/まちからLINE公式アカウント
対応完了

2024/08/16 (金曜日)

テスト
08/16 22:44 | 水戸部 智

なんのですか?
08/16 22:45

活動
Chatter



キャンペーン名	開始日 ↓	種別	状況	レスポンス...	メンバーの状...
1 <a href="#">240529 特定非営利活動法人ais...</a>	2024/05/29	会議/ミーティング	出席	<input checked="" type="checkbox"/>	2024/05/27 8:15
2 <a href="#">240314 特定非営利活動法人ais...</a>	2024/03/14	会議/ミーティング	出席	<input checked="" type="checkbox"/>	2024/03/14 18:57
3 <a href="#">【延期】 231122 特定非営利活...</a>	2023/11/22	会議/ミーティング	送信	<input type="checkbox"/>	2023/11/13 16:37
4 <a href="#">231025 第7回まちから全体会議</a>	2023/10/25	会議/ミーティング	出席	<input checked="" type="checkbox"/>	2023/10/11 10:57
5 <a href="#">230928 第6回まちから全体会議</a>	2023/09/28	会議/ミーティング	出席	<input checked="" type="checkbox"/>	2023/09/24 13:46

[すべて表示](#)

**名刺 (0)**
新規 所有者の変更

**個人履歴 (0)**
新規

**関係する団体個人 (2)**
設定 リフレッシュ 新規 所有者の変更

2 個の項目・数秒前に更新されました

	関係する団体キー	団体関係する団体	備考
1	<input type="checkbox"/> <a href="#">一般社団法人柏崎青年会議所</a>	<a href="#">一般社団法人柏崎青年会議所</a>	
2	<input type="checkbox"/> <a href="#">合同会社まちづくりえんま</a>	<a href="#">合同会社まちづくりえんま</a>	代表社員

[すべて表示](#)

**プロジェクト担当者 (0)**
新規

**ファイル (0)**
ファイルを追加

[↑ ファイルをアップロード](#)  
 またはファイルをドロップ

2024/08/16 (金曜日)

テスト

08/16 22:44 | 水戸部 智

なんのですか？  
 08/16 22:45

LINE

活動 Chatter

インサイトのある活動のみを表示 ☐

条件: 2 か月以内・すべての活動・すべての種別 設定

[更新](#)・[すべて展開](#)・[すべて表示](#)

▼ 今後 & 期限切れ

☐ [amptalk Zoom Phone: +819...](#) 11/12
 

今後の ToDo があります

表示する内容を変更するには、検索条件を変更してください。

すべての活動を表示



Zoom Workplace 編集 ウィンドウ ヘルプ

マークETING
カスタマーサクセス
バックオフィス
ドライブ

npo-aisa.lightning.force.com/lightning/r/Contact/003IR00001hCNvSYAW/view

カスタマーサクセス JCI ドライブ バックオフィス 個人関係 マーケティング ソーグー YouTube 情報システム

aisa

Q 水戸部

☆ + ? ⚙️

まちら ホーム 団体 個人 支援 施設管理 施設チェック 名刺 キャンペーン ケース レポート ダッシュボード ファイル さらに表示

個人

Phone

水戸部 智

Calling...

Mute

Keypad

Hold

Record

Notes

Minimize

電話番号 (2)

090-4746-9760

顧客階層

A層

新規

新規

所有者の変更

キャンペーンに追加

種別	状況	レスポンス...	メンバーの状...
会議/ミーティング	出席	<input checked="" type="checkbox"/>	2024/05/27 8:15
会議/ミーティング	出席	<input checked="" type="checkbox"/>	2024/03/14 18:57
会議/ミーティング	送信	<input type="checkbox"/>	2023/11/13 16:37
会議/ミーティング	出席	<input checked="" type="checkbox"/>	2023/10/11 10:57
会議/ミーティング	出席	<input checked="" type="checkbox"/>	2023/09/24 13:46

すべて表示

LINE

aisa/まちらLINE公式アカウント 対応完了

2024/08/16 (金曜日)

テスト

08/16 22:44 | 水戸部 智

なんのですか?

08/16 22:45

Phone To Do List

Chrome

ファイル編集表示履歴ブックマークプロフィールタブウィンドウヘルプ

マーケティングカスタマーサクセスバックオフィスドライブ情報システムYouTube個人関係JCI

np0-aisa.lightning.force.com/lightning/r/Contact/003IR00001hCNvSYAW/view

カスタマーサクセスJCIDライブバックオフィス個人関係マーケティングソーグーYouTube情報システム

aisa

検索...

★+🔍?⚙️🔔👤

📦 まちから

ホーム

団体

個人

支援

施設管理

施設チェック

名刺

キャンペーン

ケース

レポート

ダッシュボード

さらに表示

👤 個人

水戸部 智

編集新規ケースの登録削除

🔗 関係する団体個人 (2)

2 個の項目・4分前に更新されました

	関係する団体キー	団体関係する団体	備考
1	<input type="checkbox"/> 一般社団法人柏崎青年会議所	一般社団法人柏崎青年会議所	
2	<input type="checkbox"/> 合同会社まちづくりえんま	合同会社まちづくりえんま	代表社員

すべて表示

📌 プロジェクト担当者 (0)

新規

📁 ファイル (0)

ファイルを追加

📁 ファイルをアップロード

またはファイルをドロップ

活動Chatter

📧

📋

🗨️

🔍

インサイトのある活動のみを表示

🔧

条件: 常時・すべての活動・すべての種別

更新

すべて展開

すべて表示

📅 今後 & 期限切れ

📋

☐ amptalk Zoom Phone: +819...

11/12

今後の ToDo があります

説明

コールタイトル:  
amptalk Zoom Phone: +819047469760様

コールリンク:  
https://amptalk.net/calls/detail?id=ed69a3a4-7ddd-4dea-8610-a96a67e21c8b

参加者:  
+819047469760

コール日付:  
2024-11-12 16:09:16

📅 5月・2024

6 か月前

📄

特定非営利活動法人aisa 令和6(2...

8:13 | 05/27



ケース

商談録音 2025/02/28, 17:12

編集

コピー

ケー

要約：

# 概要

今回の商談では、犬のトレーニングプログラムの開発に関するディスカッションが行われました。■■■■（スピーカーB）はトレーニング内容に関して様々なプログラムを提案し、初級から上級までのレッスン構成について詳しく説明しました。特に、犬の行動学を基にした新しいトレーニング手法を模索しており、テストのレベル設定をどこにするかで悩んでいることが話題となりました。

# 顧客の要望と反応

■■■■は、ターゲット層である犬を購入しようとする顧客に対し、犬との生活が楽しいものであると同時に、大変さも知ってもらいたいと考えています。これに対する適切なアプローチ法や情報発信の方法について相談しました。また、トライアル受講者の募集については、利益を目的とせず、仮に無料でも良いのではないかと考えているようでした。

# 議論のポイントと意見

セミナー形式でターゲット層にアプローチすることが提案され、初期ターゲットに的を絞ってセミナーを活用する方針が議論されました。初期トライアル参加者には特に大きな価値を感じてもらう必要があり、これにより得た成功事例を次のマーケティングに活用しようという方向性が示されました。また、価格設定については、サービスの根本的な価値を考慮し、安売りを避けるべきという意見が述べられました。

# 結論

ビジネスの展開方法として、ネットショップを活用したり、価格設定をしっかりと行うべきだとして、まずは少人数のトライアル参加者から成果を上げ、将来的な商品化に向けたステップを踏むという計画が立てられました。

予算：

1回4000円でセット割引あり。8回セットは3万2000円に割引し、さらに割引して2万2000円で提供する可能性を検討。

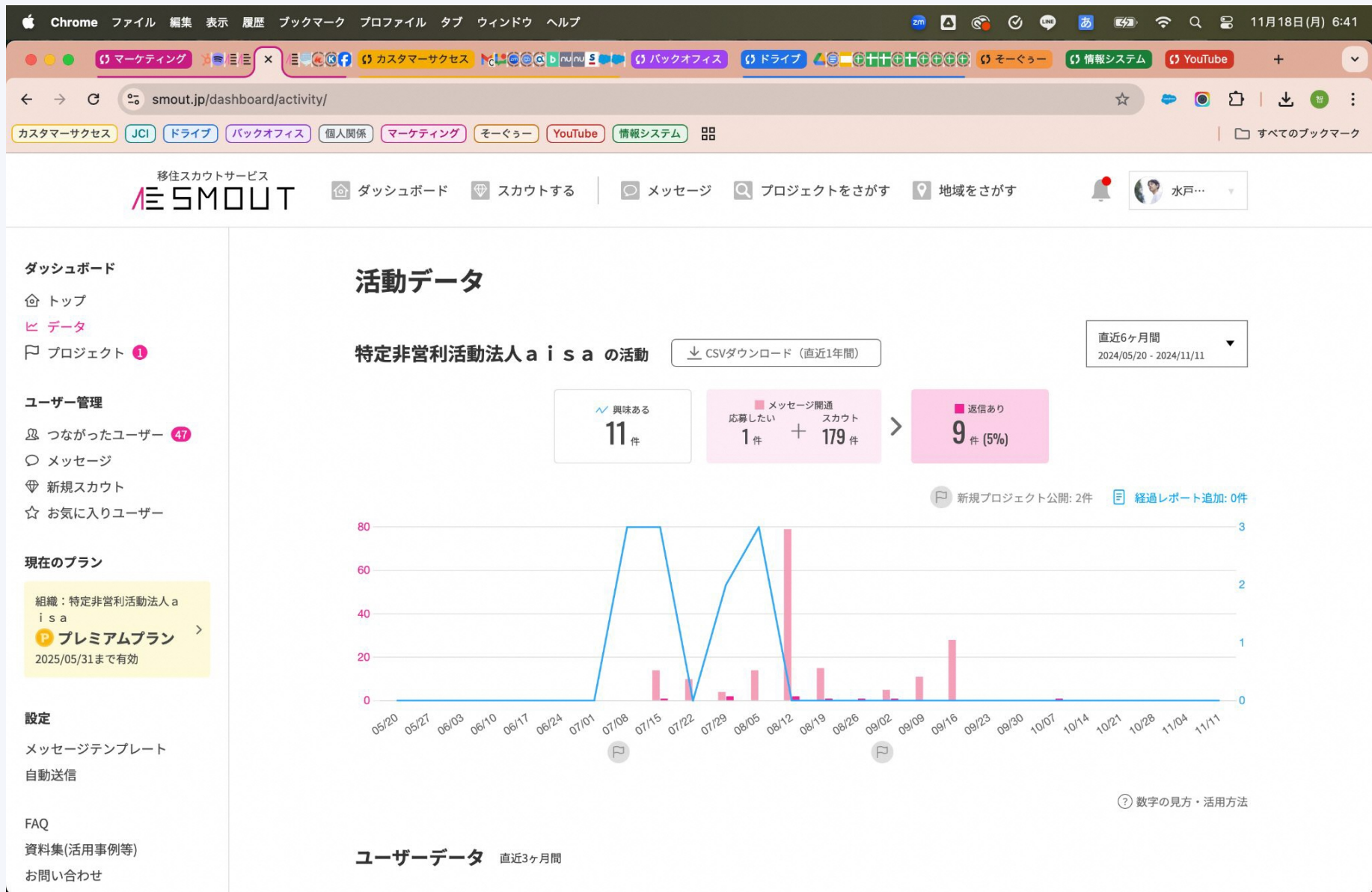
決裁者：

スピーカーA









Chrome

ファイル編集表示履歴ブックマークプロファイルタブウィンドウヘルプ

11月28日(木) 9:53

マーケティング

カスタマーサクセス

バックオフィス

ドライブ

その他

情報システム

YouTube

個人関係

JCI

npo-aisa.lightning.force.com/lightning/page/home

エラー

カスタマーサクセス

JCI

ドライブ

バックオフィス

個人関係

マーケティング

その他

YouTube

情報システム

aisa

検索...

ホーム

団体

個人

支援

施設管理

施設チェック

名刺

キャンペーン

ケース

レポート

ダッシュボード

ファイル

さらに表示

今日の貸切利用

利用日時	施設管理: 施設管理ID ↑	利用団体: 団体名	申請状況	合計金額
2024/11/28 19:00	K24081465	取引先名	4 領収書発行済	¥ 800
2024/11/28 16:00	K24111555	取引先名	4 領収書発行済	¥ 15,000
2024/11/28 18:00	K24111581	取引先名	4 領収書発行済	¥ 600

レポートの表示 (今日の貸切利用)

今日の支援

完了・利用予定日 ↑	支援名	団体名	金額
2024/11/28	会場セッティング	取引先名	¥ 5,000
2024/11/28	ごみ処理代行	取引先名	¥ 3,000
2024/11/28	フード・ドリンクのコーディネート	取引先名	-

レポートの表示 (今日の支援)

年間売上見込み (支援のみ)

金額 (支援: 令和5(2023)年度年間売上目標額 (支援のみ)) と比較した 金額 合計: ¥ 00,000,000 (118%) (59M ~ 77M)

レポートの表示 (年間売上見込み (支援のみ))

年間売上見込み (施設管理のみ)

金額 (支援: 令和5(2023)年度年間売上目標額 (施設管理のみ)) と比較した 合計金額: ¥ 000,000 (86%) (470k ~ 702k)

レポートの表示 (年間売上見込み (施設管理のみ))

顧客階層のレポート

レコード件数: 4.5k

顧客階層

- D層
- C層
- B層
- その他

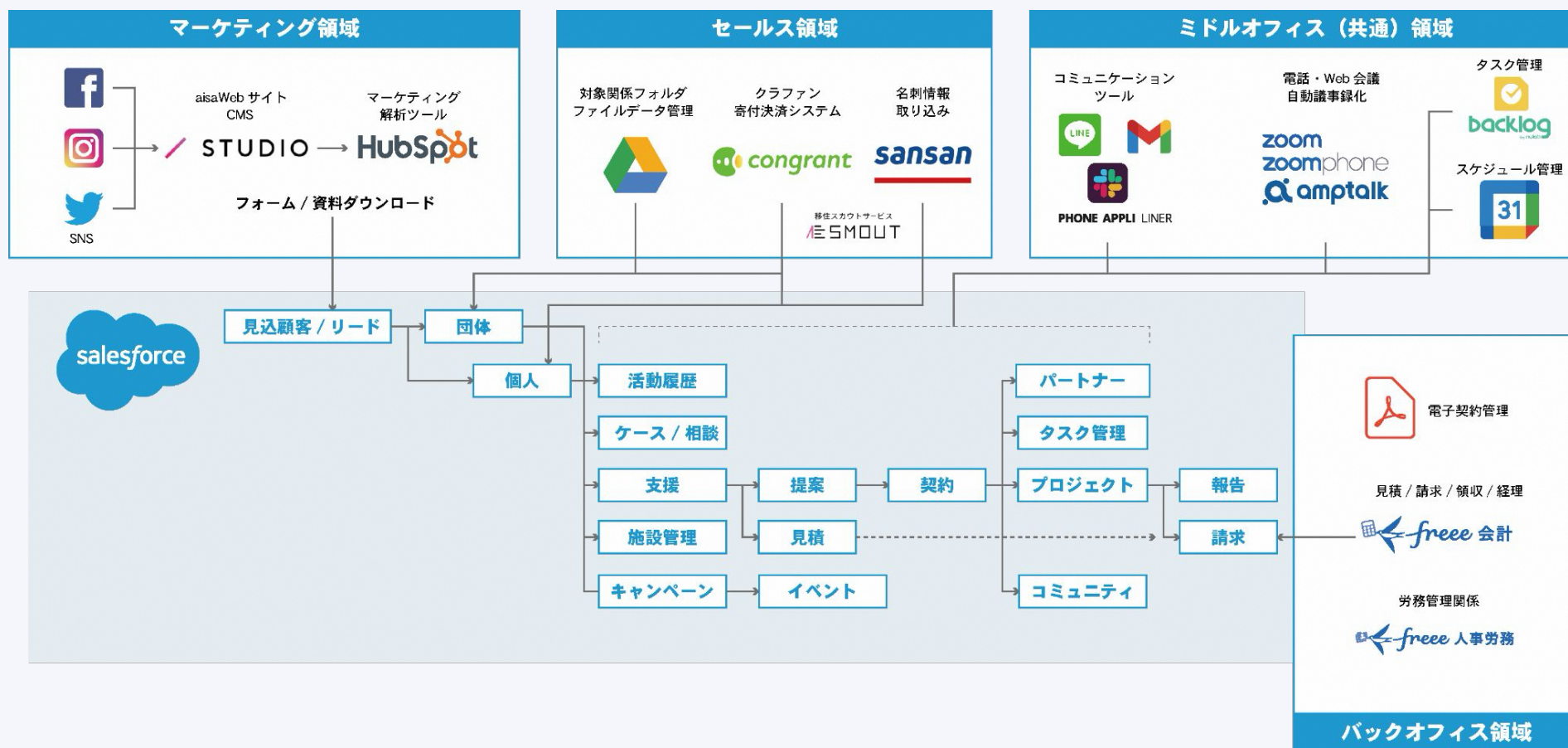
レポートの表示 (顧客階層のレポート)

Phone

To Do List

https://npo-aisa.lightning.force.com/lightning/page/home

## 4. 具体的な取り組み内容（CRMに情報を統合する）





## 5. 目指した効果・労働生産性向上

### DXによる効率化

- ZOOM、ZOOM Phone、amptalk（対面含む）、PHONE APPLI LINERとSalesforceのシステム連携による議事録作成工数の大幅な削減（1/5程度）
- PHONE APPLI LINERとSalesforceのシステム連携による相談動向の把握に係る画面遷移及びスマホ確認の撲滅（完了）
- backlog導入によるプロジェクトマネジメント、タスク管理における業務フローの統一と社内ミーティング数の削減→シフトがより柔軟になった
- SMOUTとチャット／フォームツールのマーケティングオートメーション化による工数の削減及び情報の自動ストック化に貢献

## 6. 運用方法と実施体制

### プロジェクトチームの組成

社内の情報システムチーム2名とWebマーケティングチーム2名、全体の統括マネジメント1名によるプロジェクトユニットを組成し全社的な推進体制を構築しました。またプロジェクトチームごとのミーティングやオールスタッフミーティングのアジェンダにシステムメンテナンスや研修プログラムを実施する時間をセッティングしました。

## 7. 従業員に求めた資質・研修内容

### 導入ツールの研修プログラム

- 各システムの機能や操作方法に関する基本的な理解を目指す
- ツールの利用頻度を高い状態で維持し、向上心と探究心を持って資質向上に務めた
- 各システムの実装にかかる研修に主体的に参加し、運用技術を身につけることを主眼においた
- ナレッジベースとして社内ポータルを構築し、お互いのTipsを蓄積していくことで組織基盤強化につなげる思想を理解する



Zoom Workplace

ミーティング 表示 編集 ウィンドウ ヘルプ

3月12日(水) 12:06

変わりゆく業務手法 | タスク管理の変化

bodylog

cacoo

渡部 一之

# 業務手法の変革期



**働き方改革**  
在宅勤務  
育児・介護休業



**多様化する人材**  
流動的な人材  
ジョブ型雇用・業務委託増



**社会情勢の変化**  
労働人口の減少  
副業

業務の 量と質 が急速に変化

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

Chrome ファイル 編集 表示 履歴 ブックマーク プロファイル タブ ウィンドウ ヘルプ

sites.google.com/d/1hJT7Y-rRZ1LX\_BPXhwcYyWkodLnmhq-J/p/1qwgP6Te\_XHyU65aTd9iHs9lBrF-Btsiy/edit?pli=1

aisa社内ポータルサイト

変更内容をすべてドライブに保存しました

公開

aisa サイト名を入力

# 社内ポータルサイト

お探しの情報は右上の虫メガネから検索してください。

画像 見出しのタイプ

aisaアカウント情報：シート1

最終編集日: 2025/02/15 13:56:44

ハードウェア	ソフトウェア	アカウント名	ID	パスワード	PIN
iPad				20151105	
iPhone				000000	
工房パソコン(Lenovo ThinkPad)		水戸部智	office@npo-aisa.com	Aisa20121014	20121014
窓口パソコン(Lenovo ThinkPad)					
	Airレジ	水戸部智	aisa	machiaisa-1105	
	aisaHP		aisa	Aisa#2012-1014	
	Amazon		office@npo-aisa.com	aisa20191223	
	Apple ID	柏崎 あいさ	office@npo-aisa.com	Aisa20121014	

挿入 ページ テーマ

テキスト ボックス 画像

埋め込む ドライブ

コンテンツ ブロック

折りたたみ可能なグループ

目次

画像カテゴリーセル

ボタン

## 8. 地域への波及効果

### 柏崎の中小企業等の力に

柏崎市内の中小企業や様々な団体・組織の中でも比較的デジタルツールを多く併用しており、それをCRM等の基幹システムと連携し効率的な運用ができているケースはまだ少ないと考えられるため、この事業で得た知見とノウハウを整理・体系化することで、市内の中小企業等への支援に役立てていきたい。



## 9. デジタル化に向けた経営ビジョンと発展性

### 1人分で10倍働くシステム

柏崎市内を中心に隣接市町村も含めた中小企業等へのコンサルティング業務、実装支援業務を拡大させていく。1人分の人件費相当額で10倍働くシステム連携を実現する。aisaが目指しているビジョン／ミッションである「挑戦の循環とまちで活躍する人材を増やす」ためのブースターとしてこのシステム連携を効果的に活用していく。

## SCHEDULE

# 10. スケジュール

Term	7月	8月	9月	10月	11月	12月
<b>各ツールの試験導入</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社内での使用開始</li> <li>・使い方や業務フロー内への落とし込み</li> </ul>	○	○	◎			
<b>従業員への研修実施</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・導入ツールの研修プログラムを受講</li> <li>・従業員間でのベストプラクティスの共有</li> </ul>		◎	○			
<b>SalesforceとのAPI連携等の実装</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各ツールとのAPI連携</li> <li>・APIが公開されていないツールの連携</li> </ul>			○	○	◎	
<b>社内ポータル作成</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Googleサイトでナレッジベース化</li> <li>・Tipsがストックされていく仕組み構築</li> </ul>					○	◎