

# 社会環境変化の中でのサービス提供

---

2018年4月16日  
シンクタンク・ソフィアバンク 代表 藤沢久美

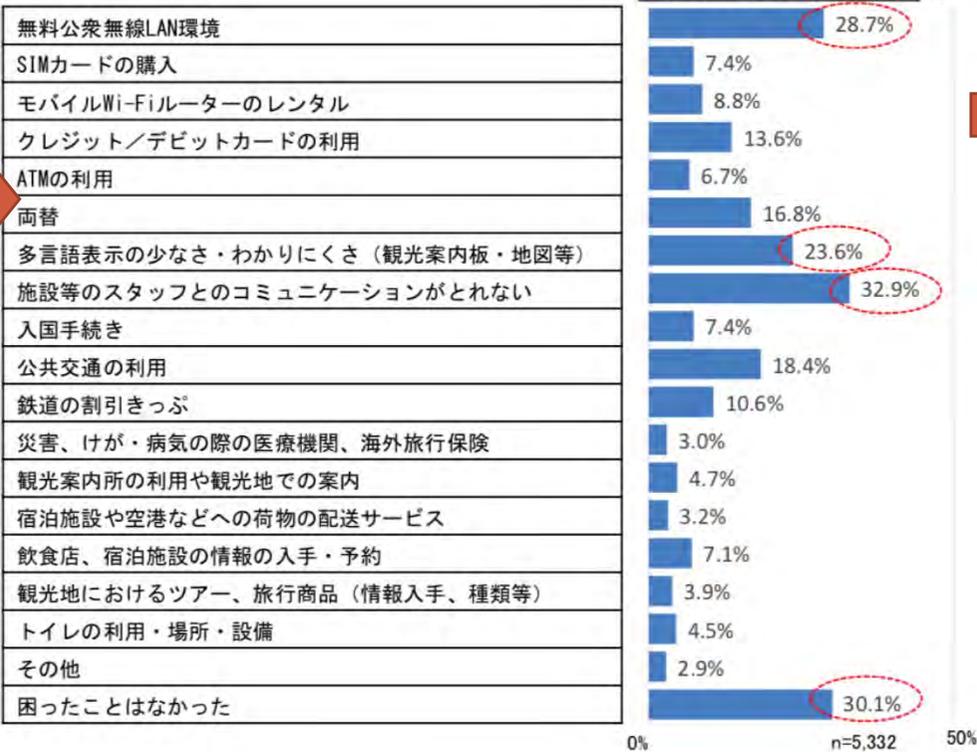
# 外国人の安心拠点としての郵便局の活用

- 訪日外国人向け観光案内拠点として
- 在留外国人向け金融サービスの多言語対応
- 民間によるサービスの物理的プラットフォームとして

# 訪日外国人が旅行中に困ったこと

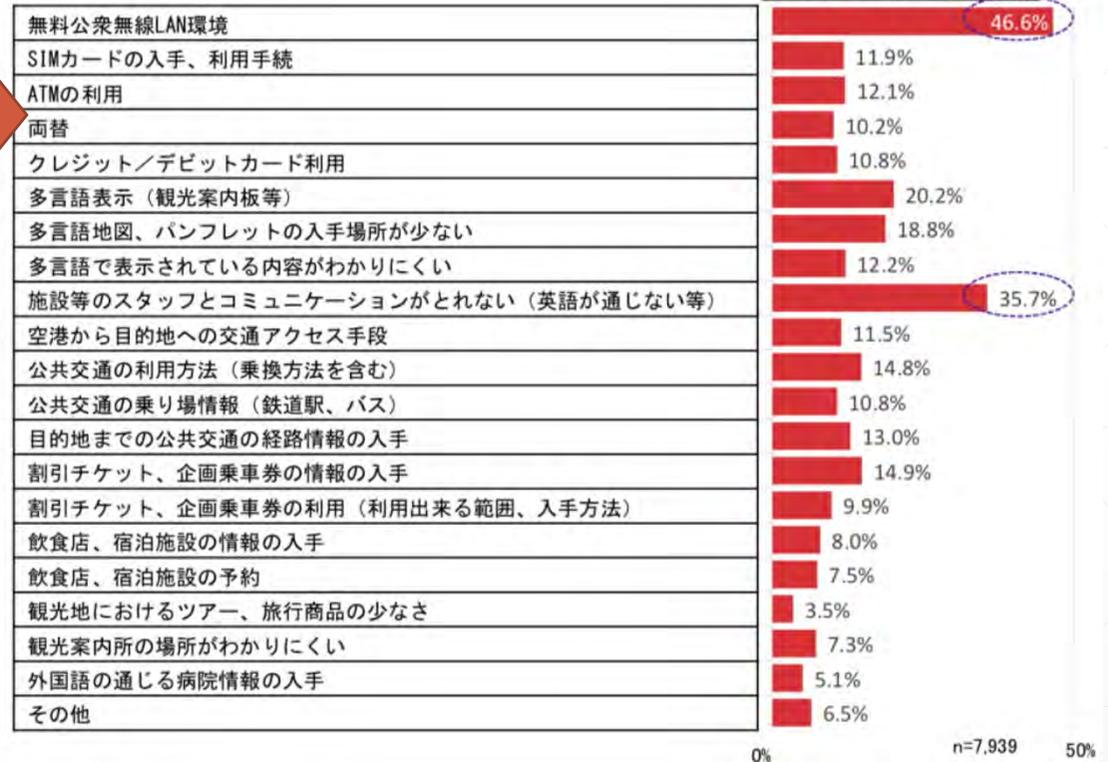
## 平成28年度

旅行中困ったこと(複数回答)



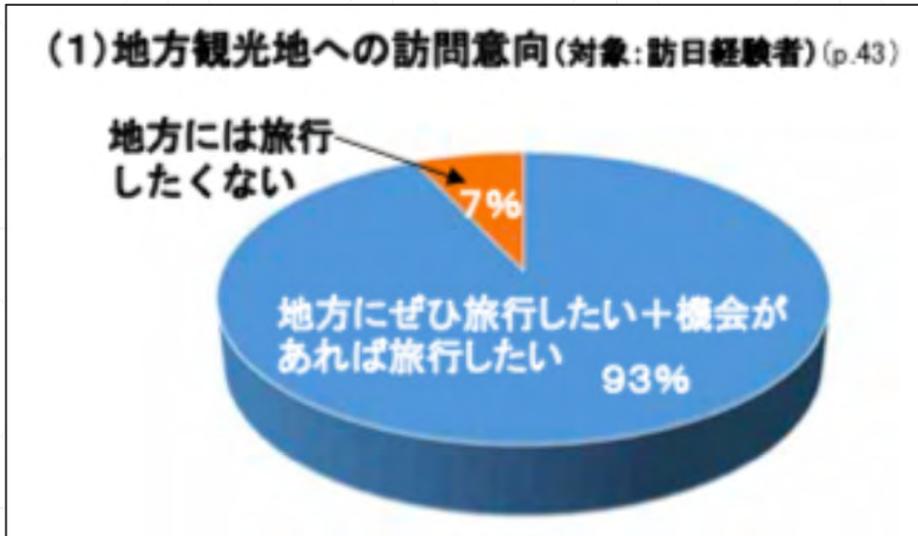
## 平成26年度

旅行中困ったこと(複数回答)



出典：『訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート』 観光庁

# 地方ニーズの高さと観光案内所数



DBJ・JTBF アジア・欧米豪 訪日外国人旅行者の意向調査(平成29年版)

①「標識等(案内板、道路標識、地図含む)」	(170件)、
②「観光案内所(場所等)」	(132件)、
③「言葉」	(91件)、
④「クレジットカード(によるキャッシング含む)」	(81件)、
⑤「交通」	(70件)

訪日外国人個人旅行者が日本旅行中に感じた不便・不満調査  
日本政府観光局 総務部 (平成21年)

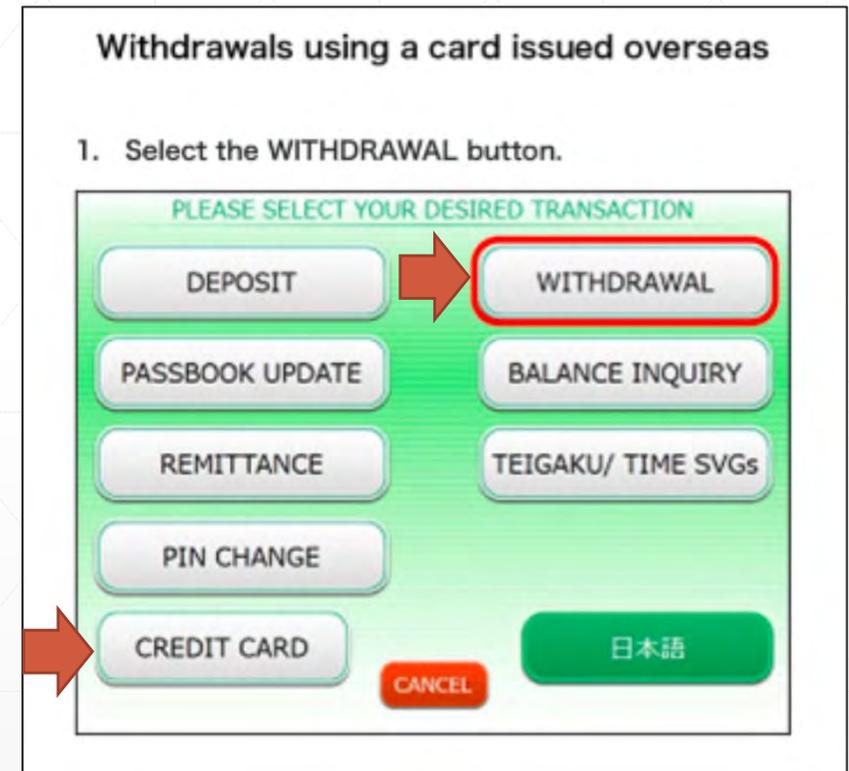
## 「日本政府観光局認定外国人観光案内所」 都道府県別一覧

北海道	50	東京	87	滋賀	19	香川	10
青森	8	神奈川	24	京都	35	愛媛	14
岩手	17	山梨	19	大阪	34	高知	11
宮城	18	新潟	29	兵庫	23	福岡	24
秋田	8	富山	19	奈良	16	佐賀	11
山形	13	石川	23	和歌山	10	長崎	11
福島	12	長野	27	鳥取	6	熊本	18
茨城	10	福井	11	島根	10	大分	20
栃木	15	岐阜	25	岡山	14	宮崎	9
群馬	7	静岡	48	広島	30	鹿児島	10
埼玉	16	愛知	18	山口	11	沖縄	10
千葉	29	三重	16	徳島	6	合計	911

# 訪日外国人向け観光案内拠点として

- 外貨両替サービスの改善
  - ATM表示の見直し
  - 宿泊場所への外貨配達（トラベルwith Youの活用）
- 手荷物預かりと配送サービス
  - リピーター向け預かり・受け渡し等（道具・服・鍵など）
- 観光案内所との連携
  - JNTOなど観光案内所とテレビ電話で接続
- 無料Wi-Fi拠点
  - 無料Wi-Fiの設置
  - SIMの販売
- シェアリング・サービス拠点
  - シェア自転車等

ゆうちょ銀行ATM画面



ゆうちょ銀行ATM検索アプリ

# 外国人労働者労働者の増加

専門的・技術的分野における外国人材の受入れ  
に関するタスクフォース（第1回）  
議事次第

平成30年2月23日(金)  
14:00～14:30  
内閣府本府5階521会議室

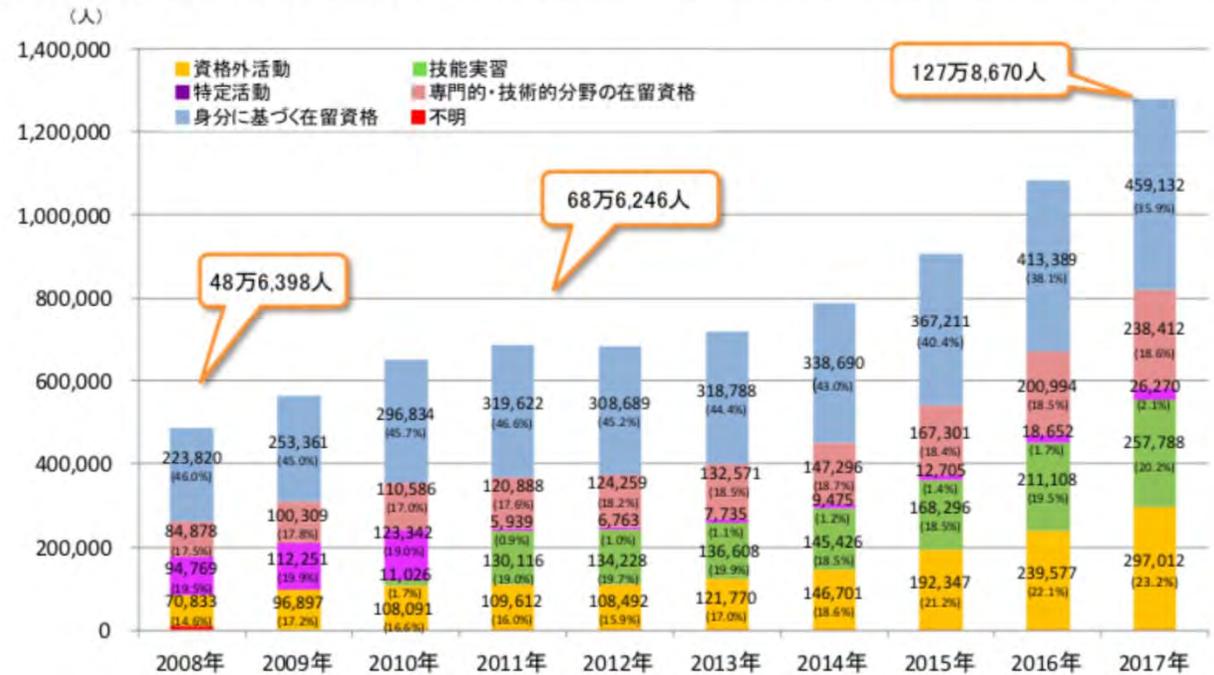
- 1 開会
- 2 議事
  - (1) 今後の検討課題
  - (2) その他
- 3 閉会

〔配付資料〕

- 資料1 経済財政諮問会議 総理御指示（該当部分抜粋）
- 資料2 経済財政諮問会議 資料（外国人労働力に関する資料）
- 資料3 本タスクフォースにおける主な検討課題（案）
- 資料4 専門的・技術的分野における外国人材の受入れに関するタスクフォースの開催について
- 資料5 専門的・技術的分野における外国人材の受入れに関するタスクフォース幹事会の官職の指定について（案）

## 我が国における外国人労働者数の推移

○我が国における直近外国人労働者数者は、急速に増加し、昨年には、128万人(対前年比18%増)。



※ 厚生労働省「外国人雇用状況」の届出状況まとめに基づく集計（各年10月末現在の統計）

[https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/gaikokujinzai\\_tf/dai1/gijisidai.pdf](https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/gaikokujinzai_tf/dai1/gijisidai.pdf)

# 在留外国人向け金融サービスの多言語対応

ゆうちょ銀行 口座開設用紙  
\* 日本語での記入が求められる

The image shows a Japanese bank account opening form for Yuucho Bank. It contains various fields for personal information, including name, address, and phone number. There are several checkboxes for selecting account types and services. The form is titled '総合口座利用申込書 (Suica用)'.

新生銀行 口座開設用紙  
\* 英語で完結

The image shows an English-language account opening form for Shinsei Bank. The title is 'PowerFlex Account Application and Signature Registration Form and Notification of Person Who Will Conduct Specified Transactions'. The form includes fields for name in Roman letters and Chinese characters, date of birth, address, telephone, and email. It also has checkboxes for occupation and purpose of use. The form is titled 'SHINSEI BANK'.

<https://www.timeout.com/tokyo/things-to-do/how-to-open-a-japanese-bank-account>

[http://www.shinseibank.com/english/powerflex/pdf/an\\_application.pdf](http://www.shinseibank.com/english/powerflex/pdf/an_application.pdf)

# 民間によるサービスの物理的プラットフォームとして

## 集客・機能提供

外国人旅行客向け  
サービス会社

外国人向け  
ライフサポート  
会社

シェアリング・  
サービス会社

## 場所の提供



## サービスの享受

外国人旅行客

在留外国人