

# 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

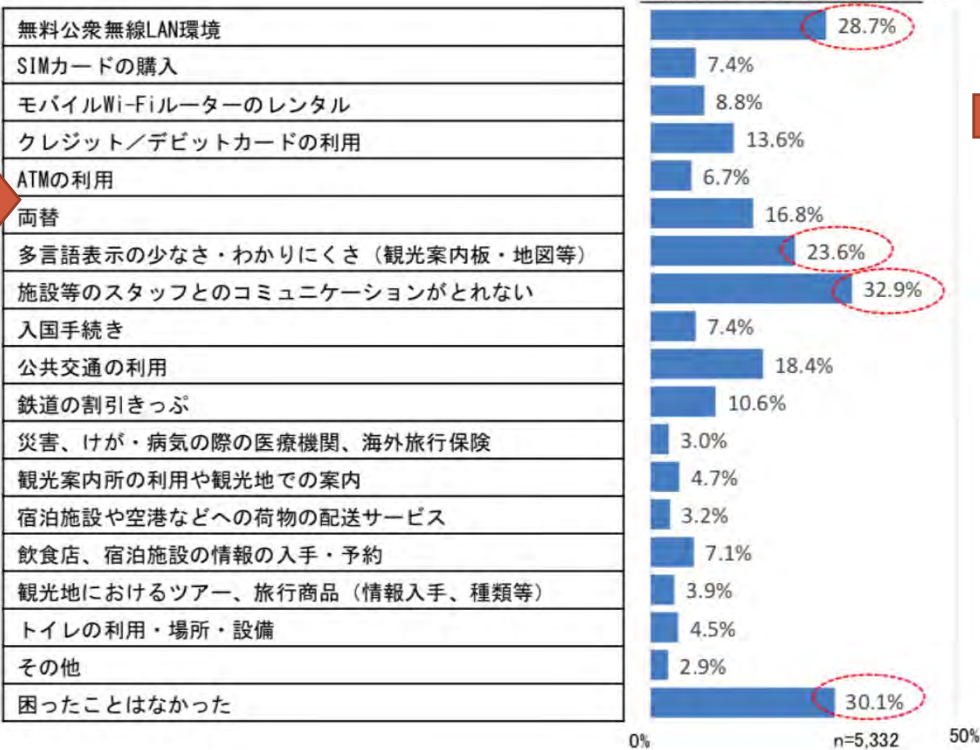
# 外国人の安心拠点としての郵便局の活用

- 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

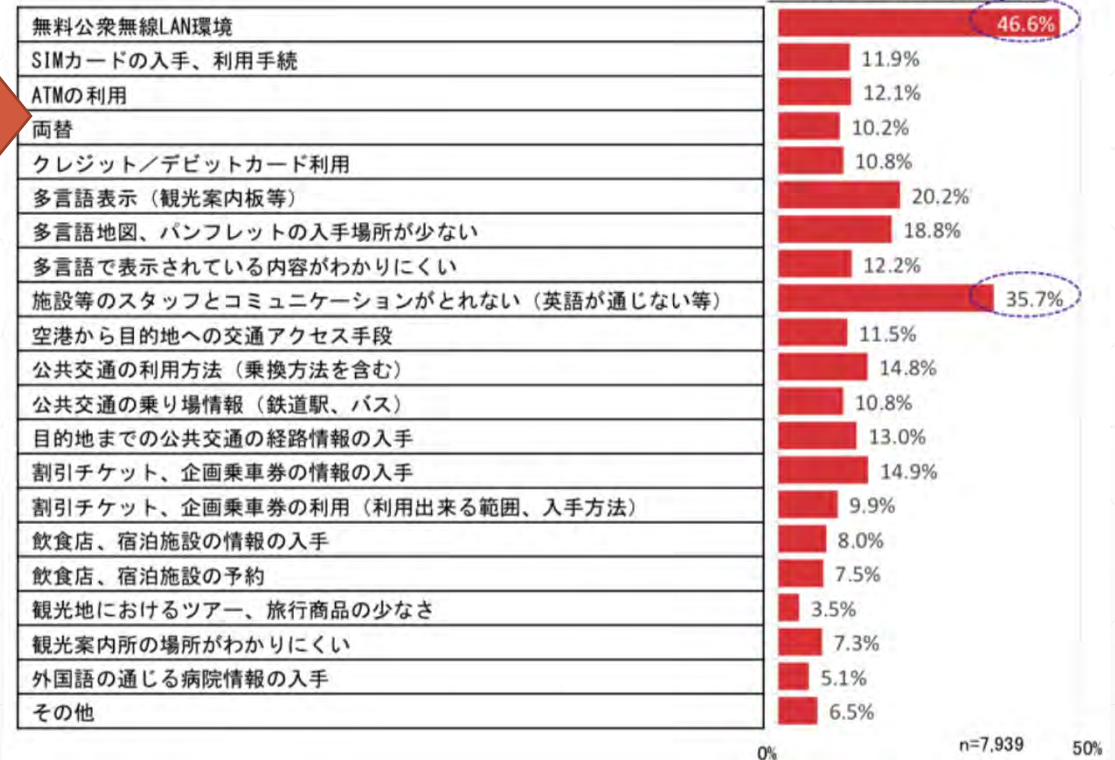
## 平成28年度

旅行中困ったこと(複数回答)



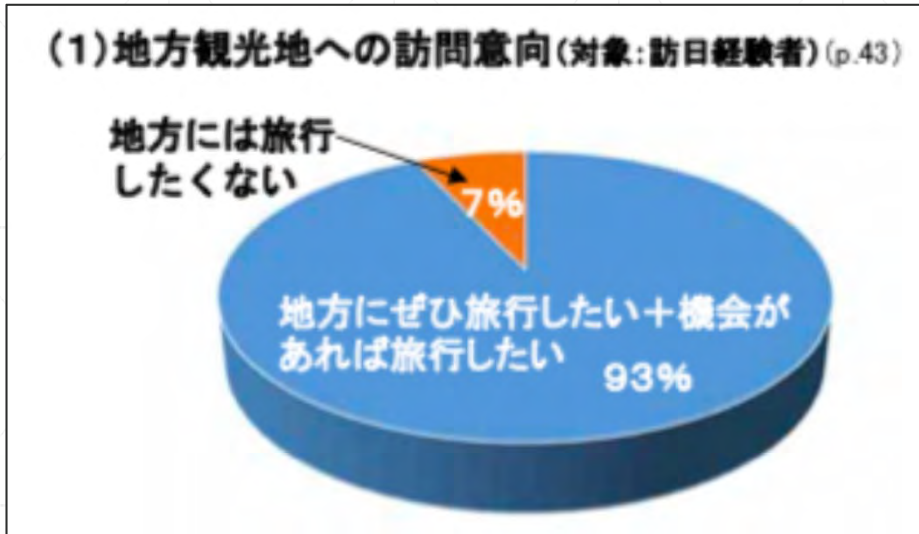
## 平成26年度

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)

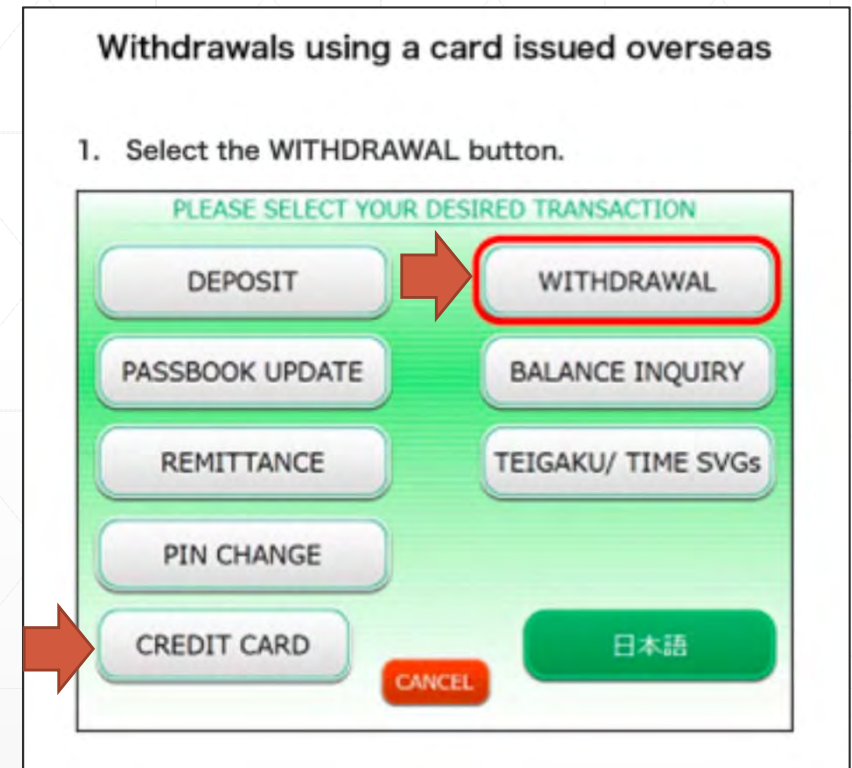
## 「日本政府観光局認定外国人観光案内所」 都道府県別一覧

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

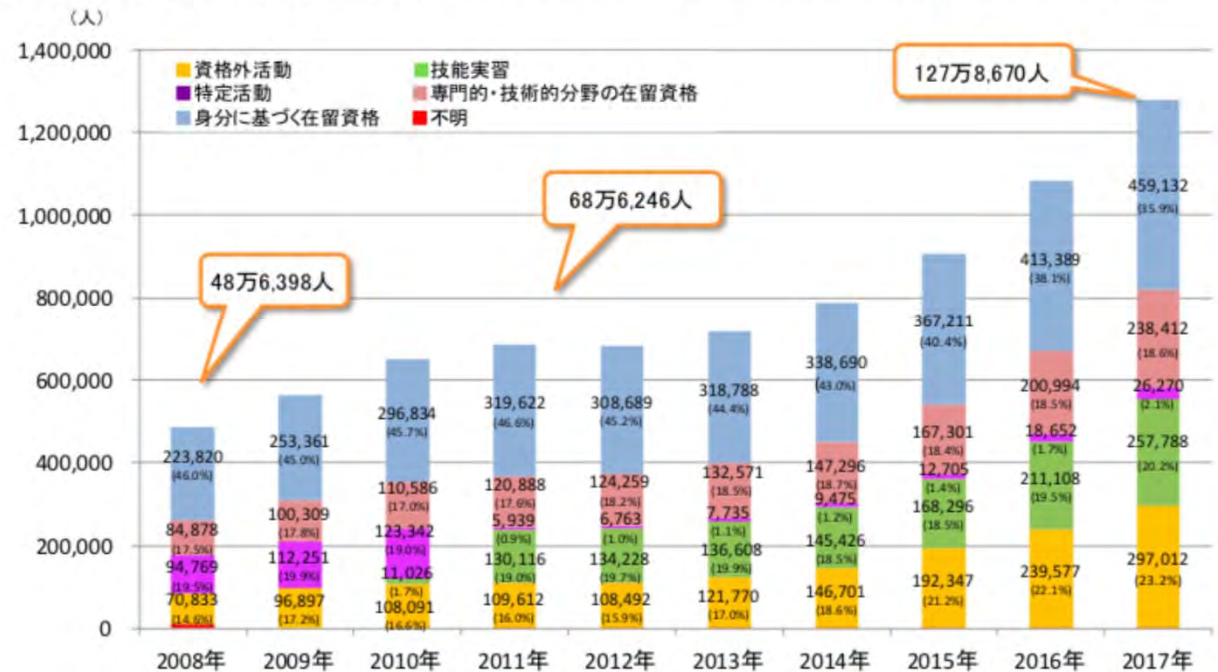
- 1 開会
- 2 議事
  - (1) 今後の検討課題
  - (2) その他
- 3 閉会

〔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

新生銀行 口座開設用紙  
\* 英語で完結

<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