

# 「つながる鈴鹿」

～スマホひとつで  
もっと身边に～

鈴鹿市D班



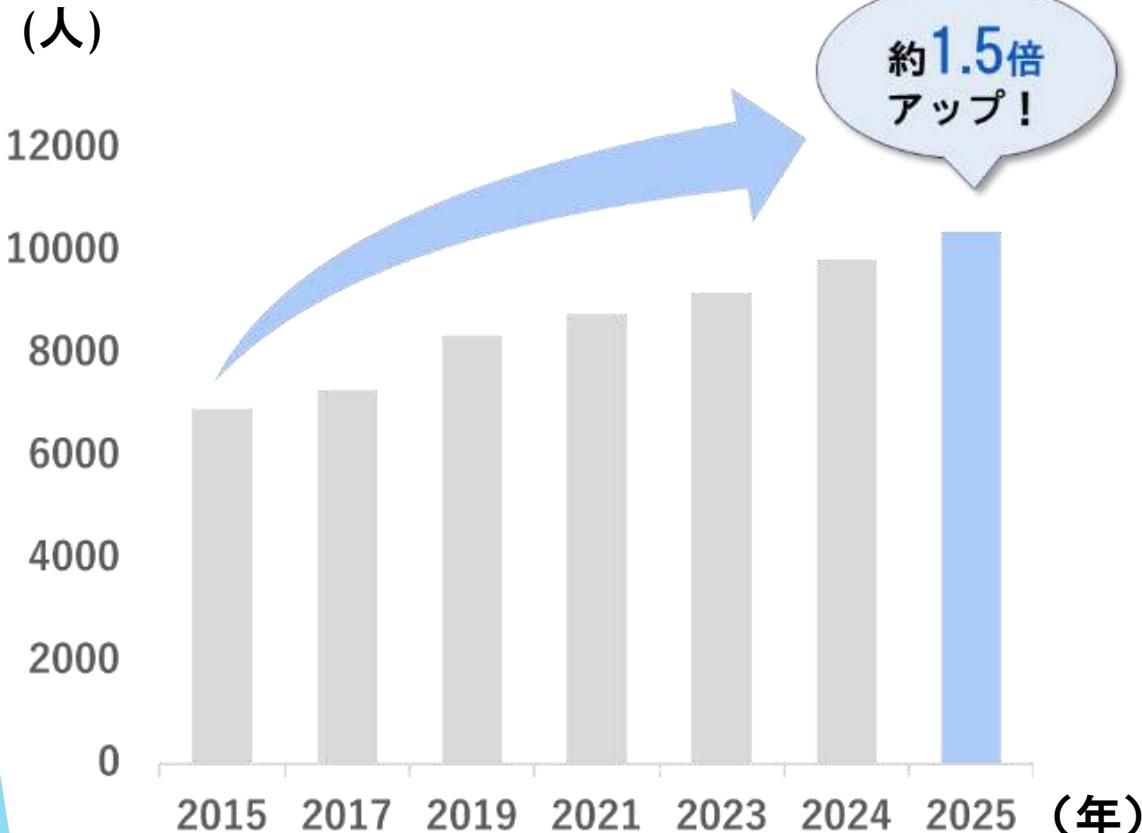
# CONTENTS

## 目次

---

01. **概要**
02. **現状分析**
03. **具体案**
04. **見込める効果**
05. **参考文献**

# 01.概要

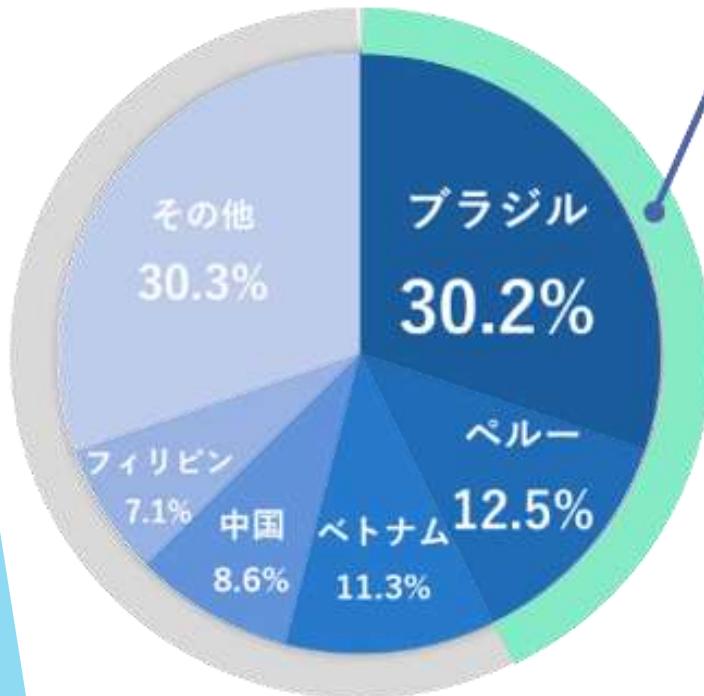


(鈴鹿市 総人口 | 鈴鹿市公式ウェブサイトより)

- ✓ 外国人の数は**10397人**
- ✓ 移民政策や外国人問題が  
グローバル化によって増加している。
- ✓ 鈴鹿市では、人口の約**5 %**が外国人で  
あり、今後も増加が見込まれる
- ✓ 外国人住民が安心して共に共生していくためには、**地域全体の魅力や定住意  
欲の向上**を行っていかなければなら  
い

## 02. 現状分析

国籍別の人口割合



42.7%が南米出身者

進む多国籍化

外国語対応職員の不足

行政制度の説明の難しさ

日本語教室ボランティアの減少

(鈴鹿市市民対話課 提供資料より)

## 02.現状分析

### 行政対応

- ・通訳対応の人数に限りあり
- ・タブレット導入 → 実用面で限界
- ・行政の用語の難しさが言語理解の障壁に

### 日本語教室

- ・市内3カ所でボランティア運営
- ・143人の参加者
- ・日本語能力・生活ルールの理解工場に寄与
- ・ボランティアのなり手不足

### 情報発信

- ・SNS活用が効果的
- ・新しいアプリ開発 → コスト・操作面で現実的ではない

## 02.現状分析



令和4年11月から運用

18,457人が利用  
市の約1割に当たる



外国人の数、約10,400人の約1割か  
それ以下の住民が利用していると推定



← 外国人住民をサポートしていく方針

# これまでの取り組み

基本

1. 日常生活
2. 防災
3. ゴミ

子育て

1. 年代別
2. 子育て情報
3. 相談



## 03.具体案

既に運営している公式LINEを用いて気軽に  
相談できる場を設けることで、  
外国人・日本人双方が利用しやすい情報基盤を  
整えられるのではないか

## PLAN 01

多言語対応の  
意見・相談フォーム



## PLAN 02

企業との連携による  
登録促進



## PLAN 03

LINEと並行して  
WhatsAppの活用



## PLAN 01

### 「多言語対応プラットフォーム」

公式LINE上に生活情報・防災情報などの  
FAQを多言語で掲載

〈スマホ対応の自動翻訳・チャットボットで  
外国人住民の情報取得を支援〉



窓口に行かなくてもオンライン上で  
相談が完結できる体制を整える

**実際にチャットボットのサンプルをお見せします！**

## PLAN 02

### 「企業との連携による公式LINE登録促進 とインセンティブ制度」

外国人従業員を多く雇用する製造業を中心に、  
市が企業と連携して公式LINE登録を促進  
〈協力企業に対して鈴鹿市の特産品を進呈〉



企業にとっても社会的評価や従業員支援強化の効果  
が得ることができ、行政との協働意識も高まる

LINE登録者本人には  
初回登録時に抽選で特産品が  
当たるキャンペーンを実施

市内で利用できる  
クーポン配布

PLAN 03

## 「WhatsAppの活用」

LINE = 情報提供+サービス

WhatsApp = 情報提供

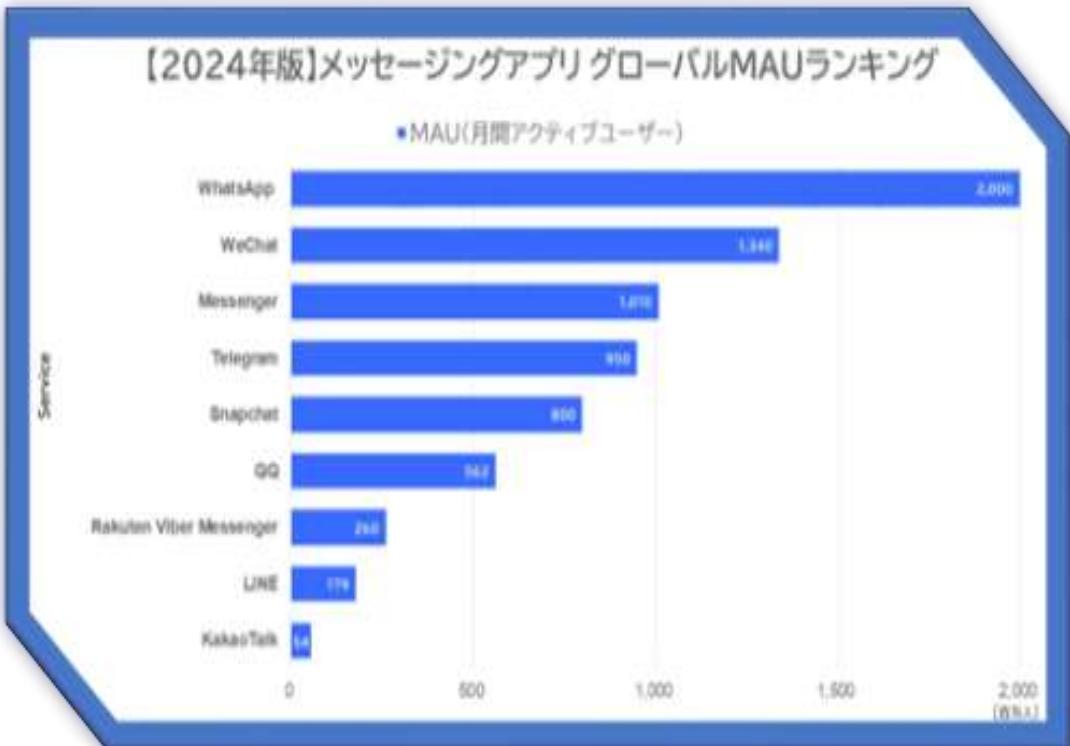


外国人のLINEの利用率が低い点を  
WhatsAppで補うことができる。



## PLAN03

# 「WhatsAppとは？」



海外で主流なコミュニケーションツール  
利用者は20億人超え

WhatsAppはヨーロッパやインド、  
そして南米！



南米国籍が多い本市は  
WhatsAppの方が  
利用しやすいのではないか？

## 「WhatsAppとは？」

### 大企業のWhatsApp使用例

JAL:国際線予約の変更や  
搭乗案内をWhatsAppで通知  
⇒多言語対応が求められる  
市場での利便性を強化  
遅延・欠航時の対応が  
顧客満足に直結

トヨタ:ディーラー対応のス  
ピードアップ(東南アジア)  
⇒ディーラーの対応時間を  
40%短縮  
顧客満足度の向上に貢献

WhatsAppを  
活用することにより、  
効果が見込める

## 04.見込める効果

行政運営の透明性・  
信頼性up

情報伝達の効率化

利便性up

「鈴鹿市に住み続けたい」市民の割合を  
**83.7%⇒90%へ！**

## 05.参考文献

- ▶ 鈴鹿市市民対話課 提供資料
- ▶ 千葉市公式サイト「LINEによる多言語相談を開始しました」
- ▶ 千葉市：外国人市民向けLINE相談をはじめました
- ▶ 鈴鹿市公式サイト総人口 | 鈴鹿市公式ウェブサイト
- ▶ 【2024年版】世界のメッセージングアプリ事情～WhatsApp、Messenger、WeChat、LINEまで勢力分布と今後の展望～ - Mobilus CX-Branding Tech. Lab - モビルス CXブランディングテックラボ - すべてのビジネスに、一步先行くCXを。

**ご清聴ありがとうございました。**