

「つながる鈴鹿」

～スマホひとつで
もっと身近に～

鈴鹿市D班

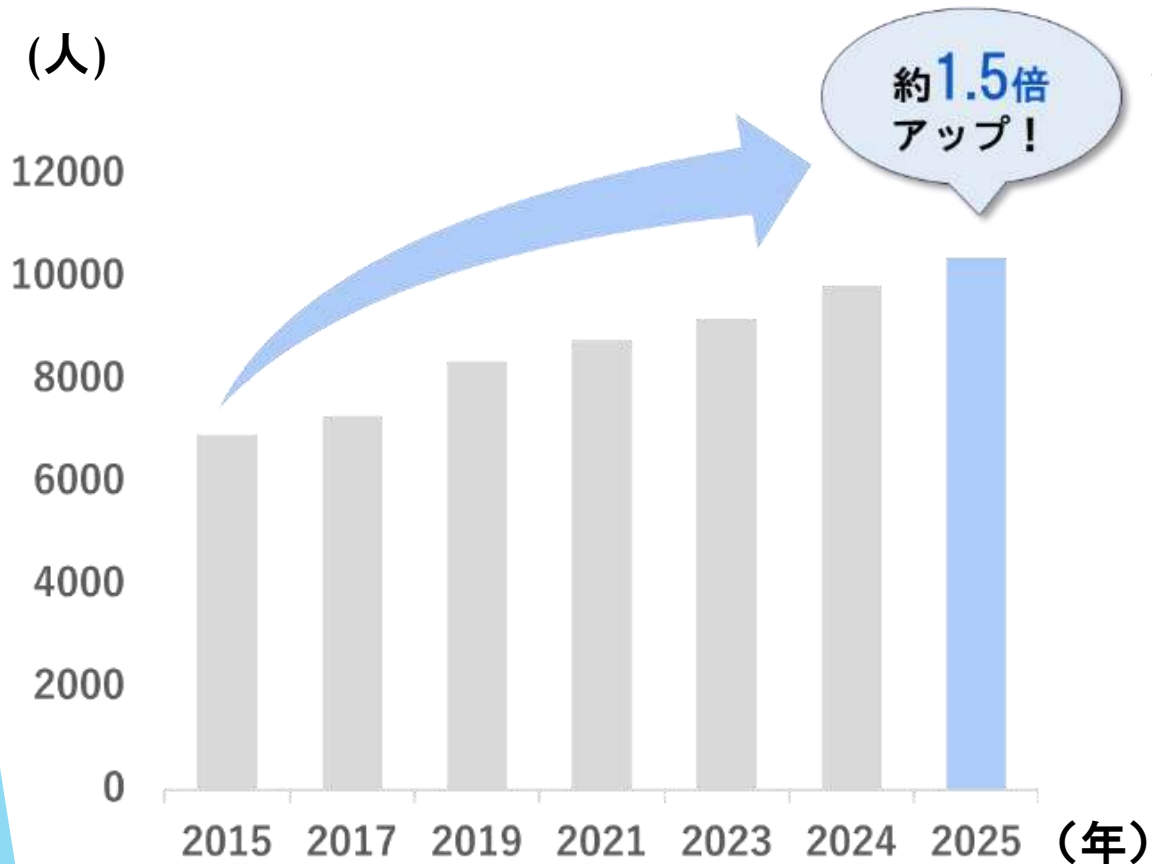


CONTENTS

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

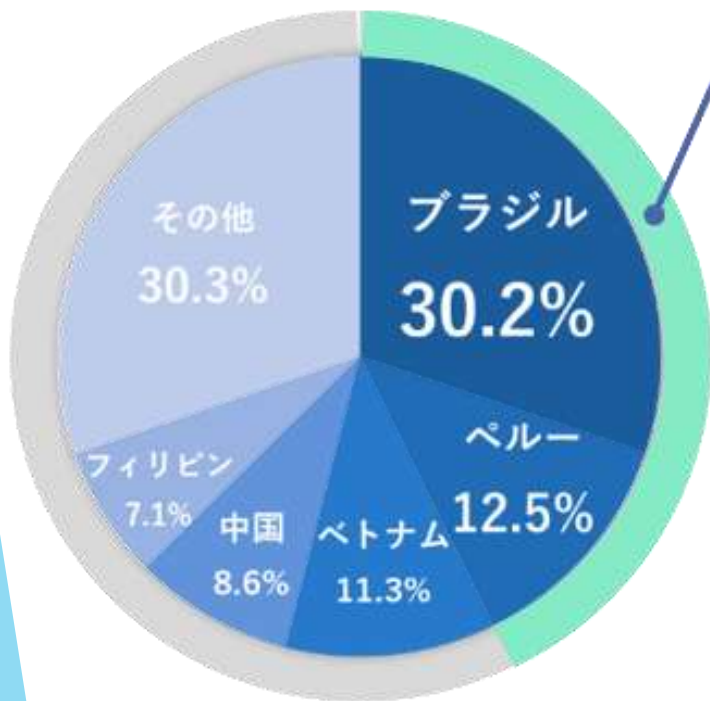


(鈴鹿市 総人口 | 鈴鹿市公式ウェブサイトより)

- ✓ 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ない

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と

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



「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！

「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〉

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

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

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

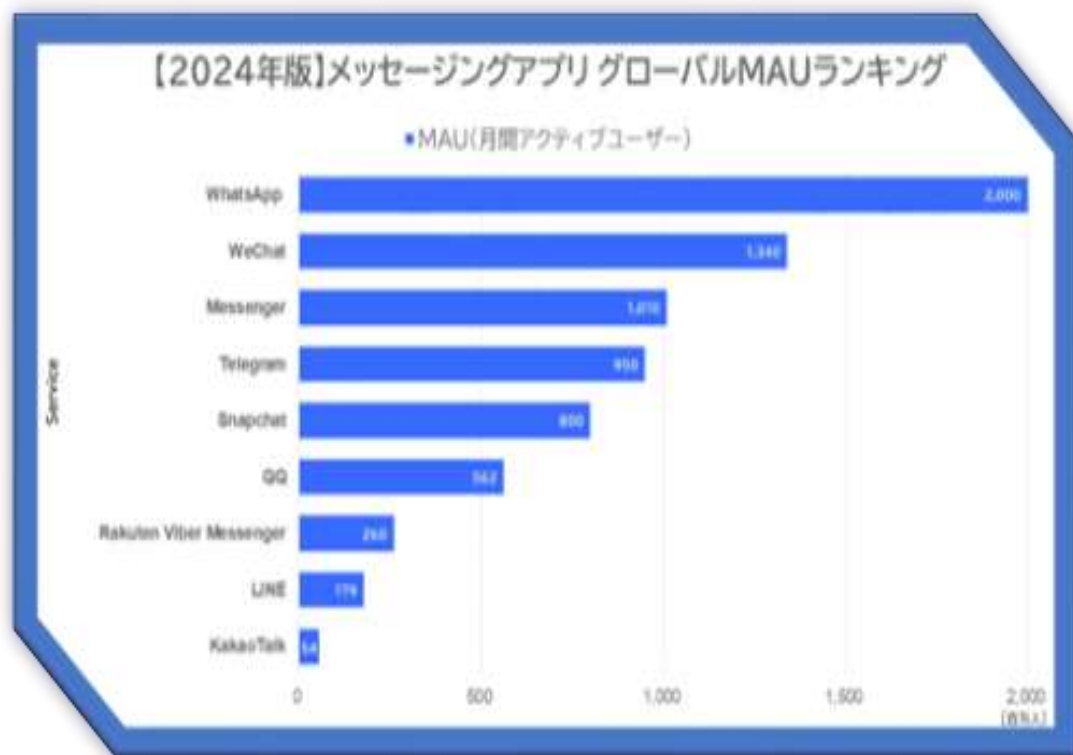
「WhatsAppとは？」

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な？



「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、一歩先行くCXを。

ご清聴ありがとうございました。