

<視察見学会報告>

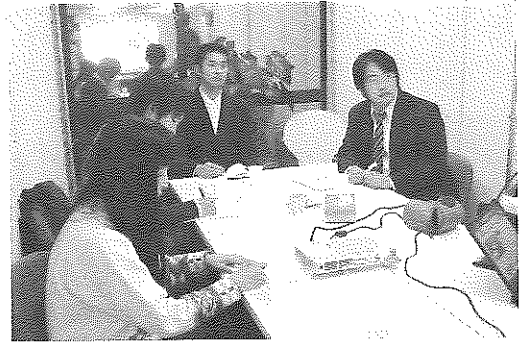
KYODAI Market

—多文化共生～新しい地域社会および地域経済のあり方—

加 藤 由 紀 子

2010年11月5日に、地域経済研究所は視察見学会を行った。視察先は大垣駅前商店街にあるKYODAI Marketで、店長の辻本 隆氏に講師をお願いし、現在の事業内容や今後の計画についてのお話を伺い、その後、辻本氏の説明を受けながら店舗を見学した。入試業務が入っている時期であったため参加者は4名と少なかったが、近隣にこのような新しい経済活動が芽生え、確実に地域に根付いてきていることの意味は大きいと参加者全員が感じるような視察見学会であった。

多文化共生という言葉がかなり日常的に使われるようになって久しい。この言葉は「国際交流」と大きく異なり、地域社会および地域経済のあり方にまで関わってくるものである。岐阜県は中小都市の割には外国人登録者数が多く、2008年の法務省入国管理局の調べでは全国で9番目となっており、京都や福岡のような大都市より多い。日本経済の衰退により日系人や研修生が減少したとはいえ、大垣市には現在も多くの外国人が住んでいる。このように外国人が多く住む地域では、人権問題にまで及ぶ多文化共生を行政や地域住民は真剣に考えなければならなくなってきた。このような動向の中、日常業務がまさに多文化共生の場であるとも言えるKYODAI Market（キョウダイジャパン グループ）を視察することは、非常に興味深いことであり意義のあることであった。今回の視察で分かった新しい分野の業務内容とそこから見えてくる地域の多文化共生のありかたについて報告する。

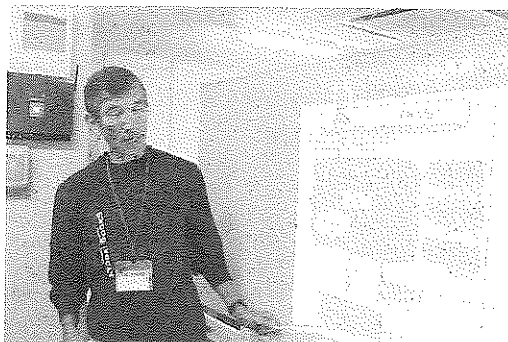


キョウダイジャパン グループの会社組織は主に海外への送金業務と物販業務から成り立っている。送金業務においては、2010年6月に日本で4番目に送金業務の可能な資金移動業者として認可を受けた。2009年度まではペルーのみへの送金であったが、2010年度後半からペルー以外の国へも送金を始めた。物販業務は主にブラジルおよびペルーの日系南米人向けの商品を扱っており、店舗での販売に加えインターネット販売も行なっている。インターネット部門は、消費者の購買方式の変化にともなって、著しい伸びを見せている。しかし物販部門が収益を伸ばしても、物販だけでは中小企業の会社が安定した経営を望むことは難しい。送金業務による確実な経営基盤があることが経営を安定させているのである。

事業所は、東京五反田にある本社、大和市と伊勢崎市にあるフランチャイズと大垣市にある直営店の計4か所から成り立っている。大垣店は大垣市中心市街地にある郭町商店街にあり、1階が商品販売・カフェ部門、2階がコンタクトセンターとなっている。コンタクトセンターでは送金業務や生活相談等の電話相談が行われており、センターは本社と大垣店が同じ電話回線を利用して全国からの相談に対応している。

従来の海外送金はなかなか難しかった。ペルーへの送金も手続きが面倒で、実際に現地に送金されるまでに時間がかかっていた。Cooperativo Pacifico（以下CPと略す）はペルー国内にある信用

金庫で、日本からの送金業務を請け負っていた。CPはKYODAI PERUの母体組織であり、KYODAI PERUは学校も経営している。このCPが50%出資して1998年にKYODAI JAPANが設立され、送金者と代理契約を結び、日本の銀行を通じて送金業務を代行するようになってからは、以前より送金がしやすくなった。さらに政府が送金業務可能な資金移動業者を認可するようになって、海外送金は非常に容易になった。つまり直接送金業務を実施することが可能になったため、送金情報の端末操作のみで海外送金を行うことができるようになったのである。したがって時差がなければほぼオンタイムで母国での受け取りが可能になる。実際の送金自体は後で処理すればよいことになるからである。キョウダイジャパン グループは2010年6月に海外送金業務が行える資金移動業者としての許可を受け、現在では在日ペルー人の多くがこの直接送金の恩恵に浴している。2010年後半には、ペルーに加えてネパールへの送金業務が始まった。今後、ブラジル・フィリピン・中国・韓国への送金業務を計画中である。顧客データベースには、2010年11月の時点でかなり多くのペルー人在日者が登録されている。今後、送金先のデータを含める作業をするとさらにその数は増加する。



このように順調に進んでいる海外送金であるが、今後は銀行や他の送金移動業者との競争となるため、コンタクトセンターでの業務の内容や質が鍵になる。つまり、単なる送金業務だけでなく生活相談や研修等の業務を含めてのサービス業としてのあり方が重要であるというのが、大垣店の店長、辻本隆氏の意見である。つまり、日系人のための生活支援事業が欠かせないというのである。具体的には、第一にKYODAI PERUが学校運営も実施業務としていることから、その学校との提携を通じた通信教育と卒業資格の取得（ペルー、ポリビア、パラグアイですでに実施されている）が可能であることを生かし、通信教育や研修事業を展開する。第2に日系人の起業支援・研修事業、第3に日系人を含む外国人の生活安定支援である。生活安定支援の中には、生活情報の提供、様々な生活相談、南米への旅行代行業務なども含まれる。

さて、KYODAI Marketは岐阜県の委託事業である「大垣市中心市街地における定住外国人生活安定化支援事業（3年間）」を行っている。これが、大垣市に営業店を展開する大きな要因となった。KYODAI Marketは当初、名古屋にあるペルー領事館と同じビル内にオフィスを構えていたが、定住外国人の多い岐阜県内に目を向けたところ、2010年度より始まる岐阜県の定住外国人に関する支援事業について知ることとなった。初めは大垣市同様に定住外国人の多い美濃加茂市での展開を考えていたが、他府県との交通の要所である大垣での展開に変更し、岐阜県への入札事業参加を決め、入札を勝ち取ることができた。この事業のために、現在大垣店には、定住外国人が9名雇用されている。内訳は、コンタクトセンターに、スペイン語担当（ペルー・パラグアイ）4名、ポルトガル語担当（ブラジル）4名、店舗・カフェに1名（ブラジル）となっており、店長以外はすべて外国人という構成で業務をこなしている。

このようにビジネスを展開していく中で、日系人の生活サポート、岐阜県の委託事業だけではなく、いつのまにか中心市街地の活性化を考えるようになっていった。現在では、月に一度行われる大垣駅前商店街の元気ハツラツ市には毎月出店して、商店街・地域の一員としての活動もしている。また最近では、岐阜経済大学のマイスター倶楽部とも活動を共にするようになった。今後は、大垣店をブックカフェとして展開させたいというのが辻本氏の計画で、初めは、生活支援事業の一環として、日系人同士のコミュニティの場としての活用をすすめ、その上で、多分化共生という視点

から外国人・日本人に関わらない利用を促進し、情報流通機能をより高めていきたいということであった。

日本では店舗が大型化することで、店員と顧客の間の距離が広がってしまった。こういう国の中で、外国人が社員であり主な顧客でもあるという会社が、顧客の生活支援を業務サービスの一環と考えてビジネスを展開していることに、新しいビジネス・スタイルを見る気がする。また、外国人のサポートにとどまらず、ビジネスを通してその地域に住む外国人がその地の人と共に活動する場を積極的に作っているという点が、これまでの交際交流とは大きく異なる。外国人との共生を考えると言うときでも、日本人が外国人に、あるいは外国人が日本人にという矢印を無意識に引いてしまいがちである。しかし、共生という言葉の本来の意味を考えれば、国籍に関係なく、地域に住む人がみんなで住みやすい環境を作っていくとことのでなければならぬはずである。その意味でKYODAI Marketの存在には大きな意義があると今回の視察調査見学会で感じた。理屈はともかく、百聞は一見に如かず、KYODAI Marketに行って、南米の飲み物を飲みながら店内を回っていただければ、楽しく多文化共生が体感できると思う。

