

＼なぜ彼らは定着しないのか？／

年間10万件の家賃保証 と 年間20万件の生活相談 からくる

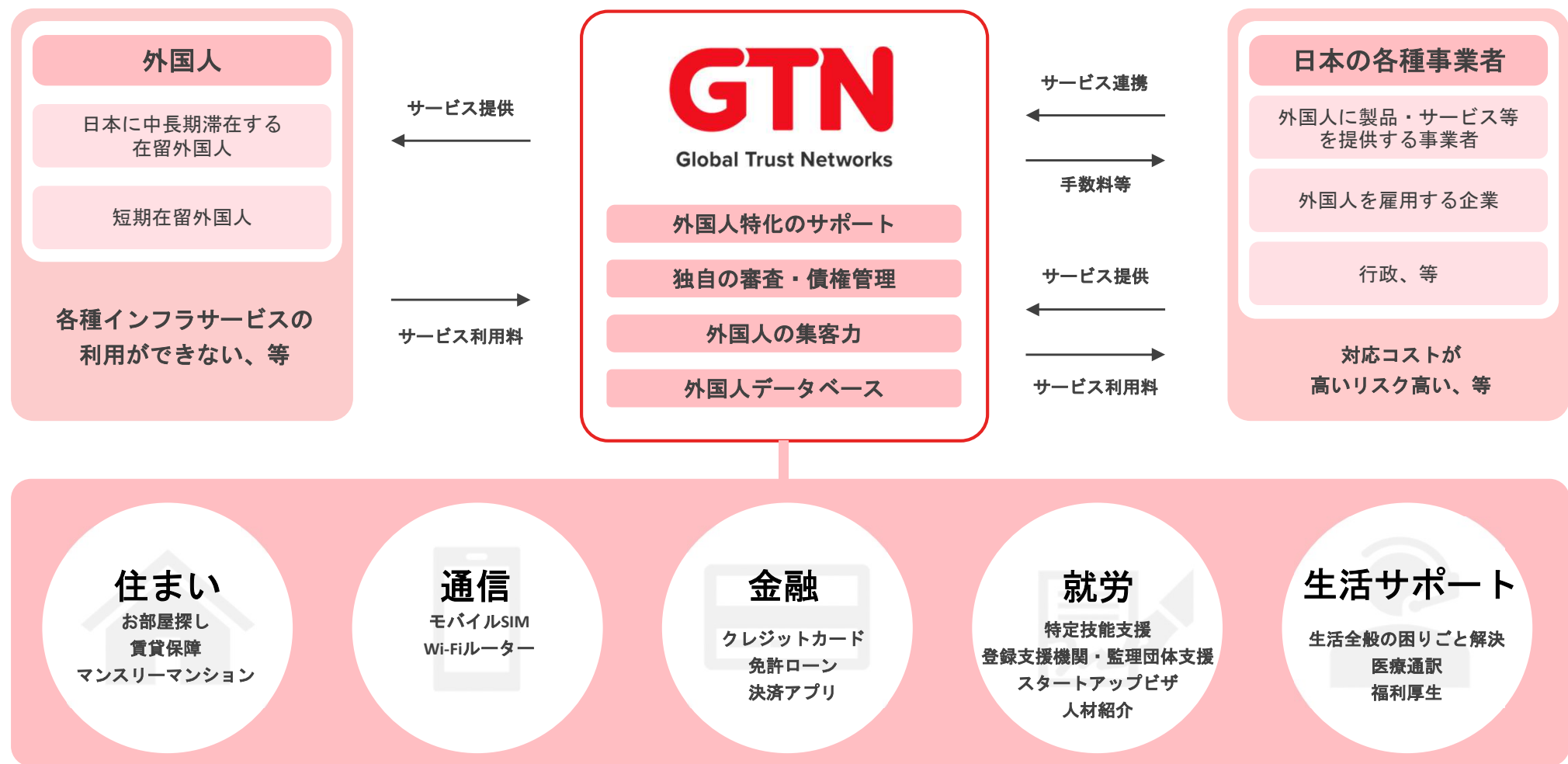
本音データが暴く！
外国人材定着を阻む
“生活の壁”



株式会社グローバルトラストネットワークス
Global Trust Networks Co., Ltd.



外国人の暮らしをトータルで支えるワンストップモデルを展開。
住まい・通信・金融・就労といった暮らしの基盤、および生活サポートを提供しています。



圧倒的なデータが証明する信頼性

GTN

GTNは長年の経験・実績から生み出された支援スキームにより
外国人が日本で“安心した生活”をおくる基盤をつくり、“定着”を実現します

圧倒的な経験と信頼の実績



外国人支援
20年の経験



受け入れ実績
50万人以上



相談件数
20万件/年 超え
(生活・不動産・通信・医療など)



不動産外国人仲介
3,000件/年



外国人携帯ユーザー数
12万件

垂直統合された生活スキーム



全国
47都道府県対応
15,000件の
不動産ネットワーク



外国人専門保証制度
10万件/年
(外国人家賃保証制度)



審査承認率
約96%



保証制度
家賃回収率
約97%

多言語×有人体制の安心感



25言語対応の
生活サポート
専門スタッフ



生活相談当月解決率
約97%

GTNだからこそ信頼・安心を実現

GTN
Global Trust Networks

20年の実績

社員数 **約500名**

外国籍社員 **70%**

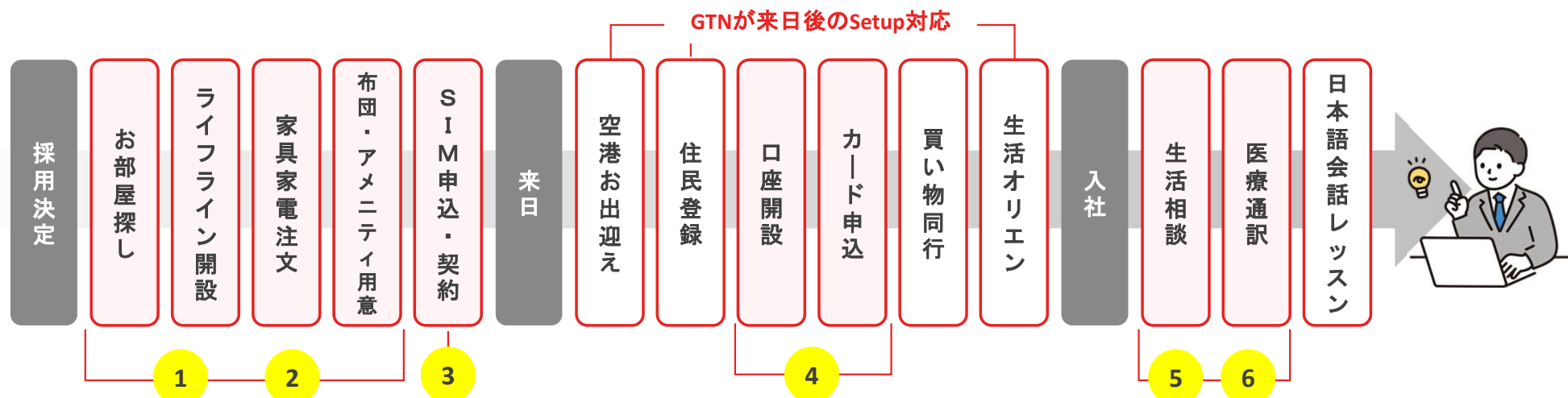
採用決定から入居後まで「一気通貫」のサポート体制

GTN

GTNは自社サービスでのワンストップ対応が可能！

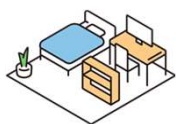
GTN Assistants

GTNが採用～入社までのサービスを自前でご用意！



1

GTN借上



GTNが借主となって
保証・契約・生活備品を
一括手配

2

GTNライフライン



契約・支払い・立会い
までGTNが代行
来日前準備も可

3

GTN Mobile



来日前契約・空港受取・
多言語サポートの
SIM/Wi-Fiサービス

4

GTNクレジットカード



外国人専用クレカ
(GTNエポスカード)
と銀行口座開設サポート

5

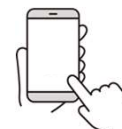
GTN通訳翻訳



24時間・21言語対応の
多言語カスタマー
サポート&通訳翻訳サービス

6

GTNアプリ



最大25言語で
来日準備から来日後まで
アプリでサポート

- 1 なぜ今、外国人材の「定着」なのか？
- 2 あなたの会社の「見えないコスト」、ご存知ですか？
- 3 離職の根本原因は「生活の基盤」
- 4 GTNの24時間365日生活サポート内容
- 5 GTNとのパートナーシップ



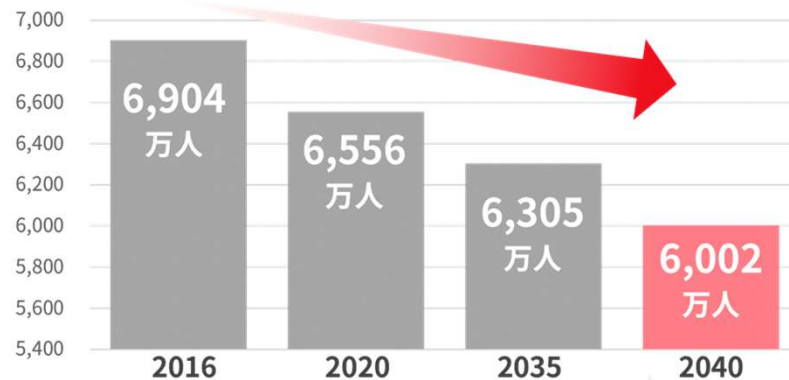
① なぜ今、外国人材の「定着」なのか？

日本の現実：加速する人材獲得競争－

GTN

いまや外国人材は“特別な選択肢”ではなく企業の成長に“不可欠なパートナー”です

日本の
労働力人口は
大幅に減少



2040年には約1,200万人程度の日本人労働力がなくなる

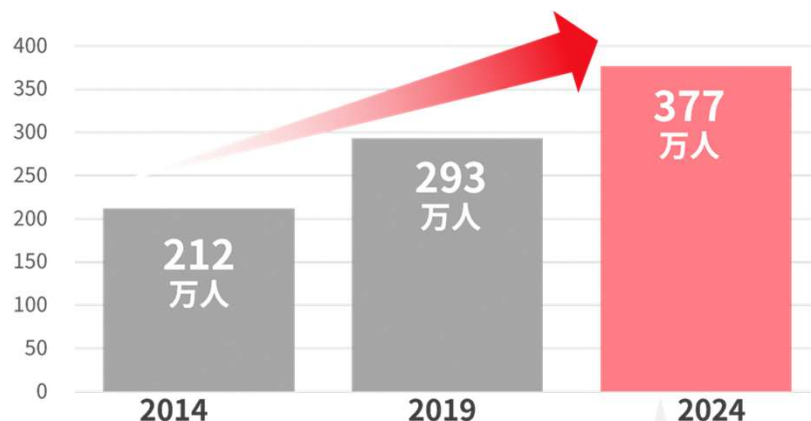
※出典元：労働政策研究・研究機構「2023年度版 労働力需給の推計(速報)」

日本の労働人口は年々減少し
日本人採用の争いが激化

外国人材が必須

在留外国人は
年々増加傾向

増加する
在留外国人



過去最高を更新

※出典元：出入国在留管理庁「令和6年末現在における在留外国人数について」

企業成長のための
パートナーにする



① なぜ今、外国人材の「定着」なのか？

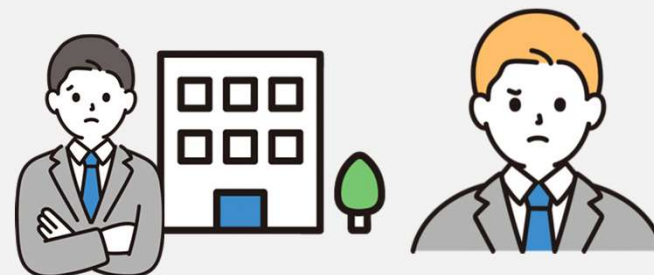
多くの企業が直面する「定着」の壁

GTN

＼ こんな経験ありませんか？ ／



外国人材を
せっかく採用したのに



定着せずに
早期に離職してしまった...



採用に成功しても、“定着”しなければ意味がない！
とくにこれからはもっと“定着”が重要に！

① なぜ今、外国人材の「定着」なのか？

“大転職時代”の到来

GTN

“技能実習制度”から“育成就労制度”へ移行することで
これまで以上に採用した人材の流出可能性が高まります

技能実習制度

原則 転職NG

技能移転による国際貢献が目的であったため、
人権侵害や倒産などの理由以外での転職は認められなかった



人材流出リスクなし

育成就労制度

条件付で 転職OK

以下の条件での転職が可能

就労期間	同じ会社で1～2年就労後
技能レベル	技能検定基礎級などに合格
日本語レベル	日本語能力試験N5以上に合格
転職先	同産業分野・業務区分であること



外国人材が働く企業を
選べるようになるため
人材流出**リスクが発生**



何も対策をしなければ、せっかく採用した人材が

給与や待遇が良い会社

人間関係が良い会社

生活サポートが手厚い会社

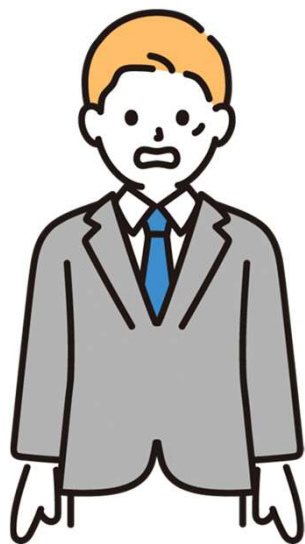
にどんどん流出してしまいます！

② あなたの会社の「見えないコスト」、ご存知ですか？ 外国人材採用にかかる“直接コスト”

GTN

＼ ご存じでしたか？ ／

技能実習生	3年間で 約141万円/人 (監理費など)
特定技能	1年間で 約34万円/人 (支援委託費など)



※出典元：技能実習機構



皆さまはすでに、外国人材を1人採用するのに
これだけのコストをかけているんです！

③ 離職の根本原因は「生活の基盤」

見過ごされがちな“意外な”離職理由

GTN

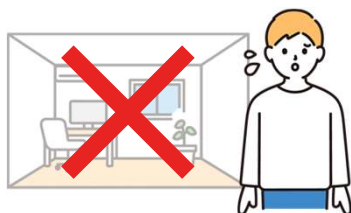


仕事内容や給与・待遇が不満で
離職してしまったのか？...

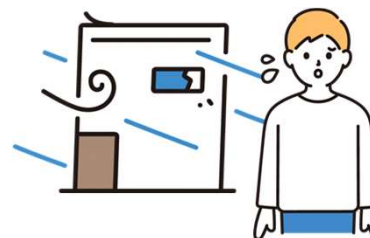
それだけではありません！



／ 年間20万件の相談実績からあぶりだされた“意外な”離職理由 ／
日本での“生活基盤”への不安が定着を阻んでいる



部屋が決まらない



住環境が酷い

ゴミ出しルールや役所の手続きなど不安がたくさんある中
とくに住居への不安・不満が大きな理由となる

※出典機関：労働政策研究・研修機構（JILPT／厚生労働省所管の独立行政法人）



離職防止には、仕事以外の“本音”を知ることが重要です！

③ 離職の根本原因は「生活の基盤」

外国人にとって生活の基盤となる“部屋探し”は困難

GTN

＼ 外国籍というだけで希望の物件を契約できない現実 ／

言語の壁

- ✓ 言葉が通じずに不動産業者が相手にしてくれない
- ✓ 内覧や手続きを希望したくても上手に伝えられない



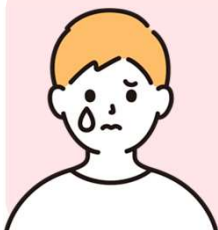
保証人問題

- ✓ 保証人がおらず、家賃滞納を恐れられて貸してくれない
- ✓ 滞納時の債務回収ができない



文化の違い

- ✓ 外国人が集まって騒ぐ、治安が悪くなるといった偏見から不動産業者が貸してくれない



約1/4の外国人(23.8%)が家を探すときに差別的な扱いを受けた※といったデータもあり、外国人の住宅探しはとてもハードルが高いのが実態です

※令和4年度 在留外国人に対する基礎調査報告書より

③ 離職の根本原因は「生活の基盤」

生活基盤の用意が不十分なことで起こる“負のスパイラル” GTN

住環境への不満を放置しておくと離職にまでつながります

住環境への不満

希望の物件に住めずに、満足のいく私生活が遅れない...

建物・設備が古い

Wi-Fi環境がない

相部屋で窮屈

など



ストレスが蓄積

私生活が満たされずにストレスが溜まっていく...



仕事の パフォーマンス低下

仕事に集中できずになかなか成果を出せない...



職場での孤立

仕事の成果が出せずに、職場に居づらくなる...



離職

私生活も仕事も充実せずに**最終的に離職**してしまう...



負のスパイラルを、**人事担当者の努力だけで断ち切るのは困難です！**

③ 離職の根本原因は「生活の基盤」 外国人向け入居に関する課題 ～ 企業側が気にしないといけない点

GTN

生活習慣の相違に
どう対応するのか？

言語ギャップに
どう対応するのか？



海外帰国時に
どう対応するのか？

不動産慣習の違いに
どう対応するのか？

＼ スムーズな外国人の入居を支援するためにはさまざま取り組みが必要 ／

① 外国人**与信**管理

▶ 帰国時を想定した対応

② 賃貸**入居**ルール**の**説明

▶ 入国まもない外国人、初めての賃貸契約時には丁寧に

③ 多言語での**重要事項**説明

▶ 分からない言語での説明はNG

④ **生活**ルール相談の案内と対応

▶ 生活習慣のギャップを解消

⑤ 途切れない**コミュニケーション**の構築

▶ 信頼を築き不払い等のリスク回避



③ 離職の根本原因は「生活の基盤」

当社の具体例

GTN

登録支援 住環境に起因する退職ケースの主な要因



地域環境	<ul style="list-style-type: none">・ 繁華街や娯楽施設、外国人コミュニティがなく孤立しやすい
生活環境	<ul style="list-style-type: none">・ ジムなどのリフレッシュ手段がない
近隣住民 地域関係	<ul style="list-style-type: none">・ アパートの日本人住民から、生活音や些細な行動に対して過敏な反応や苦情が寄せられる・ 外国人への理解が乏しく、地域全体として暮らしにくさを感じる
社宅環境	<ul style="list-style-type: none">・ 社宅の立地が不便で交通手段が限られている・ スーパーまで片道自転車で1時間以上かかる・ 一部では社宅にお風呂がなく、勤務先施設の浴室を利用せざるを得ない

GTNは、様々な工夫により退職要因の解消に
少しでも繋がるサポートを実施してみました！

定着に向けたサポート例

✓ 中古電動自転車購入の補助

✓ 月数回の市内への買い物送迎

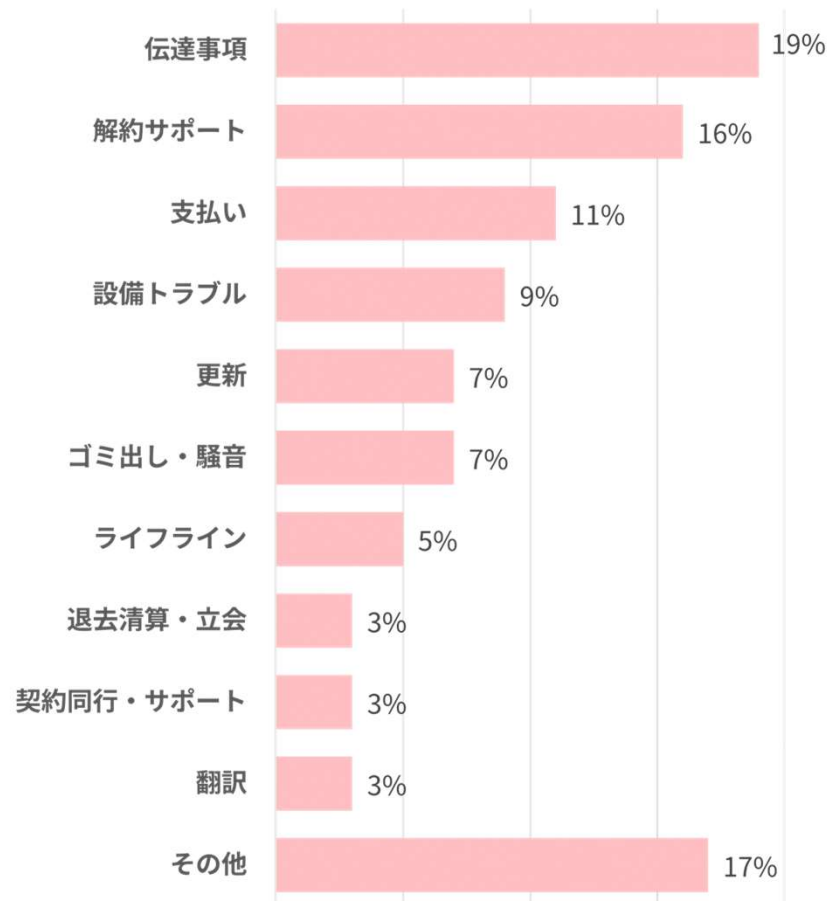


③ 離職の根本原因は「生活の基盤」

日本の暮らしの心配事・相談事例

GTN

＼ GTN生活相談・サポート依頼 TOP10 ＼



＼ 相談例 ＼

一般的な生活相談

- ・ 宅配便の再配達の手続きをしたい
- ・ ○○を買えるところを教えてください
- ・ ドライバーライセンスをとりたい
- ・ 役所に代わりに聞いてほしいことがある
- ・ 車をレンタルしたい

住まいに関する相談

- ・ お部屋の契約更新・解約について教えてください
- ・ ライフラインの開始・停止手続きをお願いしたい
- ・ ゴミの分別方法について知りたい
- ・ 設備の不具合が起きてしまった
- ・ 鍵をなくしてしまった

医療に関する相談

- ・ 英語が通じる近くの病院を調べてほしい
- ・ 診療・ワクチン接種の予約をしてほしい
- ・ 受付・会計で通訳をお願いしたい
- ・ 症状を伝えてほしい
- ・ 診断書を出してもらいたいのでサポートしてほしい



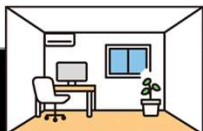
企業が待遇や研修制度などを充実させても
仕事以外の日常生活で外国人がつまづいてしまうと
安心して働き続けることができず離職に繋がっていきます！

20万件の相談から見える“外国人の本音”

日常生活の小さなトラブルからライフラインの手続きまでどんな相談にも対応します

実際の相談事例 ①

住宅・設備に関すること



水漏れ排水の不具合

- ・ 浴室の蛇口が漏水しており、修理が必要
- ・ 洗面台の水漏れ
- ・ シャワーの水の出が悪い
- ・ トイレの水漏れや部品交換の相談
- ・ キッチンのファンから茶色い液体が出てきた
- ・ 浴室の天井から水漏れが発生している
- ・ キッチンのフロアが水浸しになっている

設備・家電の故障・不具合

- ・ お湯が出ない
- ・ ガスのコントロールパネルが反応しない
- ・ ガスコンロの交換を希望している
- ・ 電子レンジが暖かにならない
- ・ カーテンレールの脱落
- ・ 換気扇の音がうるさい
- ・ インターフォンの画面の映りが悪い
- ・ トイレトペーパーホルダーを交換したい
- ・ ウォシュレットの不具合（修理依頼）
- ・ 洗濯機の調子が悪い

部屋の状態や安全性に関する問題

- ・ 浴室がタバコ臭い気がする
- ・ クローゼットに傷やシミがある
- ・ アパートに虫が多く、管理会社が対応してくれない
- ・ 玄関が狭くて冷蔵庫が入らない



生活に直結する 部屋の設備や不具合に関するトラブルが多く報告されています

20万件の相談から見える“外国人の本音”

日常生活の小さなトラブルからライフラインの手続きまでどんな相談にも対応します

実際の相談事例 ②

近隣住民トラブルや生活マナーに関すること



騒音問題

- ・ 近隣住民の騒音（大声、物音、壁叩き）がひどく、不安を感じている
- ・ 夜間に中国語で怒鳴り声が響いている
- ・ 深夜に上階からの足音や物音が続く
- ・ 夜中の10時から深夜2時の間に会話の音が聞こえる
- ・ 深夜に隣の家が大きな音を出している
- ・ 深夜に機械音が響いている
- ・ 音楽に関する苦情

ゴミ出しやマナーの問題

- ・ ゴミの分別がわからない
- ・ ゴミ捨てのルールがわからない
- ・ 出したゴミ袋に穴を開けられていた
- ・ 部屋が禁煙と言われたが、どこでタバコを吸えばいいのか？
- ・ 友達のペットを借りているが隣人から苦情がきた

契約違反モラルの問題

- ・ 契約人数より多い人数が入居していると言われたが、友達が泊まりにきてるだけ
- ・ 逮捕されてしまったが家はどうしたらいいか
- ・ 外国人だという理由で退去を求められた



他の入居者や近隣住民とのトラブルに関する相談も多い
契約違反等の場合は、契約書を確認し**管理会社との間に通訳として入ります**

20万件の相談から見える“外国人の本音”

日常生活の小さなトラブルからライフラインの手続きまでどんな相談にも対応します

実際の相談事例 ③

行政・契約・サポートに関すること



連絡・情報伝達の問題

- ・ ガス、水、電気の手続きについてどの会社に連絡すべきか分からない
- ・ 入居時に受け取るべき書類（チェックシートや契約書）が未だに届いていない
- ・ 宅配ボックスの暗証番号の入力方法が分からない

契約・退去の問題

- ・ 引越し後の家賃発生の可能性について懸念している
- ・ 障害を持つ友人の引っ越し（保証人なし）の相談
- ・ 契約更新料の支払い義務について納得がいかない

ユーティリティ・料金の問題

- ・ 水道料金が異常に高い（先月の10倍）
- ・ ネット接続に問題がある
- ・ ガスも電気も水道も止められている
- ・ Wi-Fiの設定を手伝ってほしい
- ・ 電気料金の支払い方法が分からず、電気が止められるか心配している



家賃保証会社や管理会社との**連絡、手続きが困難であることの相談**も多い

④ GTNの24時間365日生活サポート内容

GTN法人サポート 入居者の例：ライフライン開始手続き

GTN

■生活相談の実際の事例

外国人



一時帰国していてライフラインを停止していたが、〇月〇日に再来日するので再開の手続きをお願いしたい。

承知致しました。契約している会社を教えてください。
もしくは、お部屋の契約書を写真で送ってもらえますか。

GTN



電気は〇〇電力、ガスは〇〇ガスです。水道は〇〇水道局だったと思います。

ガスは立ち合いが必要になりますが、可能な日にちと時間帯を教えてください。
時間帯は9-12・13-15・15-17・17-19の中から選んでください。



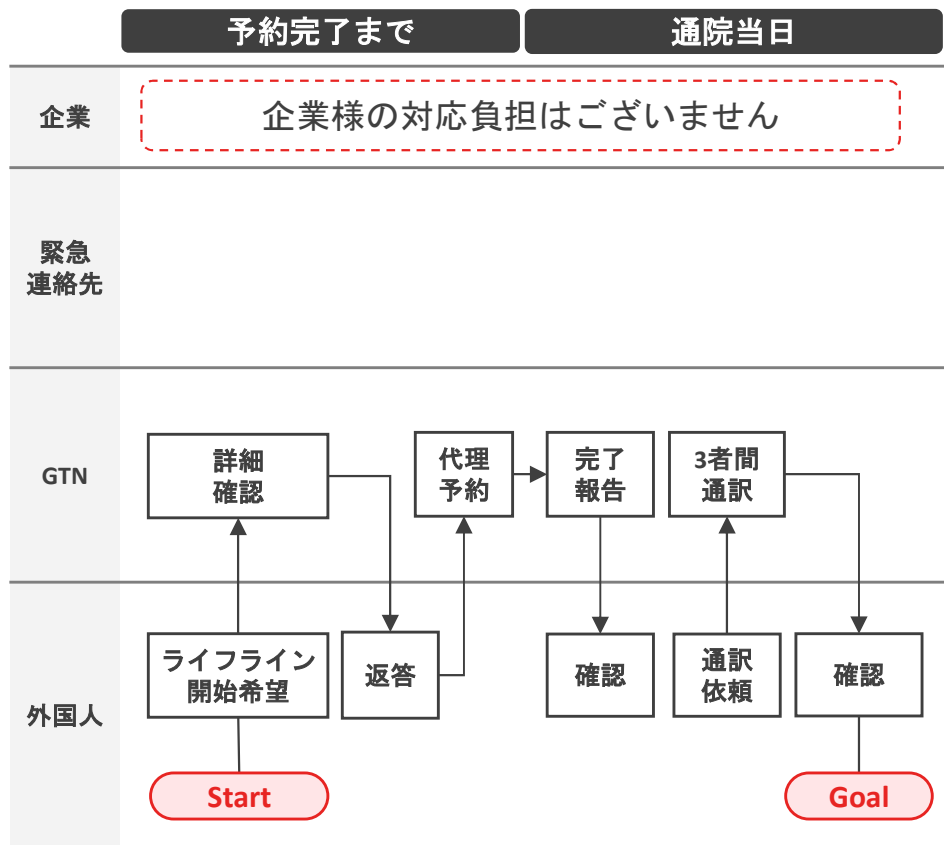
〇月×日の9-12でお願いします。

GTNが代理で電気・ガス・水道へ連絡。

電気・ガス・水道全て手配できました。
ガスの立ち合いも〇月×日9-12でとれましたので、その時間は
在宅をお願いします。=対応完了



■相談フロー



25カ国語対応可能な生活サポート専門スタッフが対応



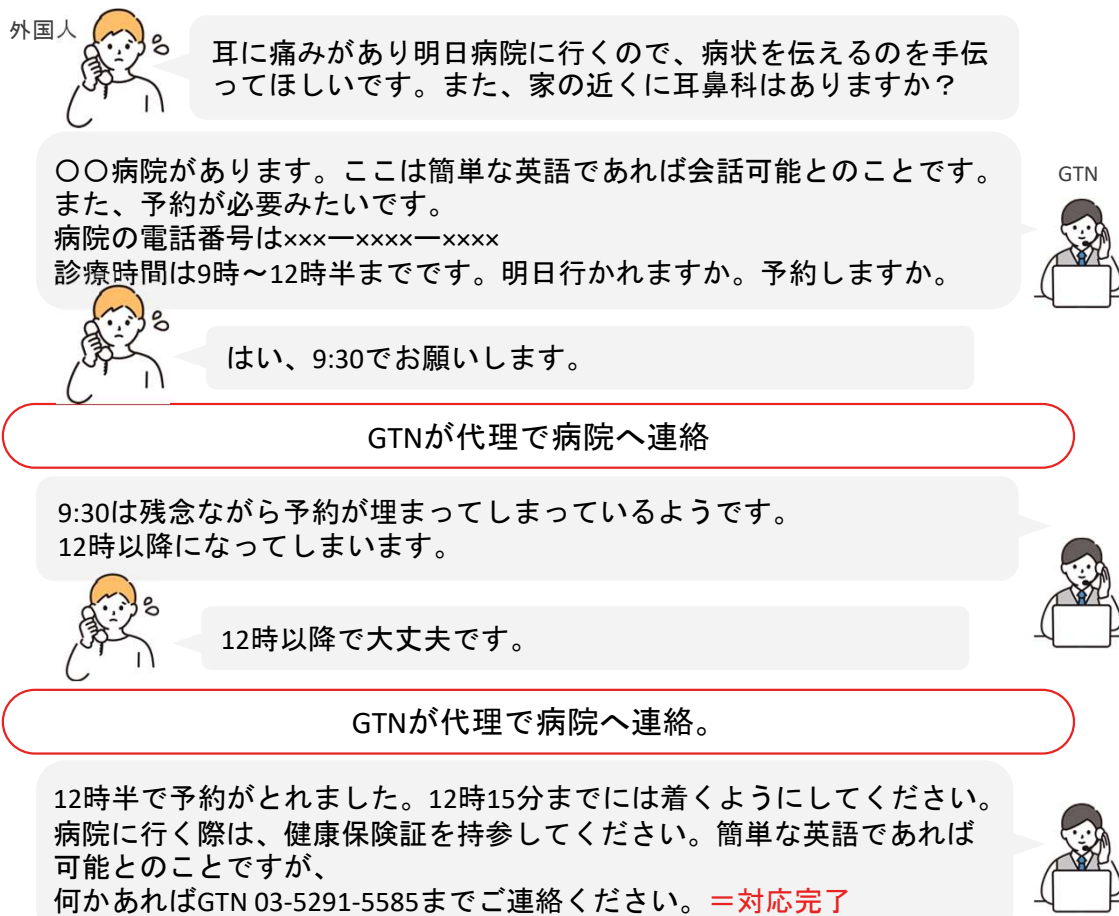
④ GTNの24時間365日生活サポート内容

GTN法人サポート 入居者の例：病院受診の相談

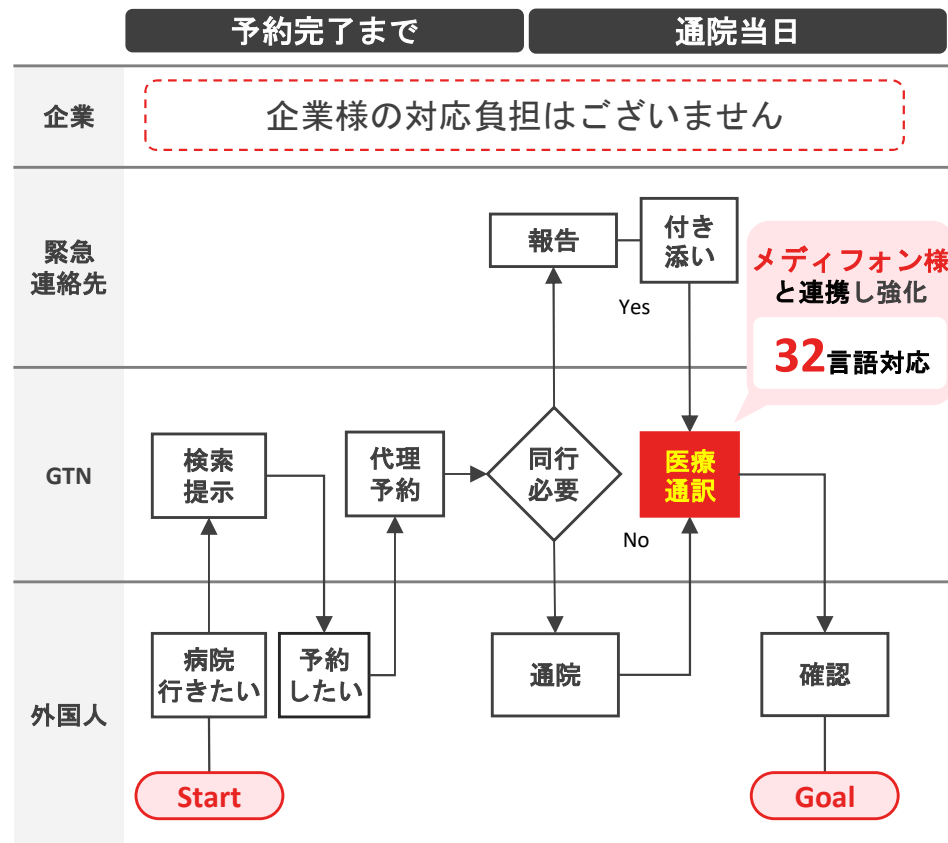
GTN

24時間365日、「生活×医療」のお悩み、GTNに全てお任せ！

■生活相談の実際の事例



■相談フロー



※ 以下の場合には緊急連絡先にご連絡させていただきます。
 ・警察沙汰・救急搬送/病状にかかわること（身体・メンタル）/業務にかかわること
 ・法令上の制限があるもの/その他、GTNが不適切と判断したもの



医療通訳はメディフォン株式会社様と連携し24時間365日、32言語対応

MEDI PHONE

5 GTNの24時間365日生活サポート内容

GTN Assistantsの利用メリット

GTN

住居への不安が解消されても日常生活の不安・不満は尽きることがありませんが
企業がそれらすべてをフォローすることは、本業に支障をきたしてしまい限界があります...



個人の悩み

エアコン壊れた...水漏れも...
でも管理会社も勤務先も対応が遅い...

日常生活をサポートしたいけど
本業の時間がかなり削られてしまう...



企業の悩み

GTN Assistantsを 利用しない場合

人事総務が相談受付



専門的な質問など
即答できない

担当者

回答に時間が
かかる



外国人

質問していいのか
躊躇する



GTN Assistantsを 利用した場合

GTNが相談受付



専門スタッフが
丁寧に対応

担当者

本業に集中できる



外国人

気軽に相談できる



“生活基盤”という土台の上に成り立ちます
その土台作りこそが、採用投資を成功に導く鍵です



生活基盤が整い
仕事に集中できる

×



外国人離職を防げて
会社が成長

⑤ GTNとのパートナーシップ

外国人の生活課題解決のプロフェッショナル

GTN

外国人材の定着には、キャリア形成以上に“日本で安心して暮らし続けられる”という土台が必要です。その土台をつくるためには、まずは外国人のリアルな生活課題を知り・解決することが重要です。

＼外国人材の定着を実現できるよう／

我々が生活の課題をすべて引き受け

採用コスト

を

未来への投資

へと変えます

GTN

Global Trust Networks



外国人材の定着を実現し

外国人材の活躍・企業の成長を共に目指していきましょう

ご清聴、ありがとうございました



株式会社グローバルトラストネットワークス

〒170-0013 東京都豊島区東池袋1-21-11 オーク池袋ビル2階

TEL : 03-6804-6801 ホームページ : <https://www.gtn.co.jp/>

外国人従業員定着の“**課題の可視化**”に興味がある方は
是非、ご連絡ください



- ✓ 外国人材採用にお悩みの方
- ✓ 採用後の定着に課題を感じている方
- ✓ 外国人材採用を検討中の方

こちらからお申し込みください

https://timerex.net/s/tokuteiginou_gtn/9bf69542

