

## 【ご報告】「2017 川越まつり」における英語観光ボランティア活動報告

「英語の通じる街」実行委員会

2017年10月27日

英語スピーチコンテスト出場者らが、英語観光ボランティアとして活躍。

「2017 川越まつり」に訪れた外国人観光客に英語によるおもてなし対応をしました！



「英語の通じる街」実行委員会（所在地：埼玉県川越市、実行委員長：谷島 賢）は、今年6月に開催した「第2回 英語でニッポンを語ろう！ コンテスト in 川越」の出場者らを中心とした一般市民を英語観光ボランティアとして、10月14日（土）～15日（日）に開催された「2017 川越まつり」の開催本部および臨時観光案内所に訪れた、多くの外国人観光客に対し英語によるおもてなし対応をしました。

### 概要

- ボランティア：10月14日（土）4名、15日（日）4名、計8名（内訳：男性2名、女性6名）  
川越市を中心とした市民（大学生、主婦、社会人）が参加
- 場所：開催本部、中原町臨時観光案内所 計2カ所
- 対応ツール：「川越まつり」の英語パンフレット（2種類）、川越を紹介する9言語のパンフレット
- 対応した外国人の累計：224名  
〔14日（土）：106名（本部14名、案内所92名）、15日（日）：118名（本部38名、案内所80名）〕
- 外国人の国籍：アメリカ、台湾、タイ、イギリス、カナダ、シンガポール、中国、オーストラリア、フランス、香港、ドイツ、ハワイ、スペイン、スイス、ブラジル、インド、フィリピン、アイルランド、オランダ、フィンランド、イスラエル、韓国、コロンビア、ベルギー
- 問い合わせ内容：
  - ・英語のパンフレットや地図がほしい
  - ・山車はいつどこで見れるか？
  - ・「ひっかわせ」はどこで見れるか？
  - ・蔵づくりの街はどこか？
  - ・山車は何を象徴しているの？
  - ・菓子屋横丁はどこか？
  - ・郵便局 ATM、銀行はどこ？
  - ・救急対応（本部でのけが人対応）
- ボランティアした方の感想：
  - ・はじめは緊張したが、数人対応しているうちに楽しむ余裕が出てきた（主婦・48歳）
  - ・山車や屋台を見られ、川越まつりの雰囲気を楽しみながらボランティアができた（大学生・19歳）
  - ・街中で案内ができリアルなお客様のニーズを聞いたことが有意義だった。次回は他の社員が参加できるように駅での英語の勉強会を強化していきたい（JR職員・29歳）
  - ・長い歴史と伝統が今も引き継がれ、日本人としての祭りの意義や文化について考えるきっかけになった。
  - ・赤ちゃんの駅、椅子の観覧席、町中でゴミ回収をしてくださる方々、多くの方に楽しんでいただけるように街が一つになって、素晴らしいお祭りだと感じました（社会人・29歳）

中原町・臨時観光案内所



開催本部



## 課題・改善点

- ・ 臨時観光案内所は道路に面して設置する。
- ・ Information の看板は大きくする（開催本部、臨時観光案内所ともに）。
- ・ 川越まつり 2 日間のイベント情報が記載された英語版のパンフレットがあると良い。
- ・ 開催本部は中にいると声をかけづらいので、道路に面したところで対応した方が良い。
- ・ 雨対策用に、パンフレットを一式入れられる手提げのビニール袋があると渡しやすい。
- ・ トイレや救護室など、外国人がパッと見てわかるように大きく英語で書いてあると良い。
- ・ 英語ボランティアは、対応で必要な英語表現や川越の知識について事前に学習して当日に臨む。

## 幸町・山車曳き回し英語ボランティア

10月14日（土）には、幸町の山車曳き回しに参加した外国人5名（アメリカ、イギリス、メキシコ、ノルウェー、スリランカ）の英語ボランティアとして参加しました。

