

【ご報告】 「2018 川越まつり」 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

2018年11月8日

第3回「英語でニッポンを語ろう！ コンテスト in 川越」参加者が、英語観光ボランティアとして、「2018 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！



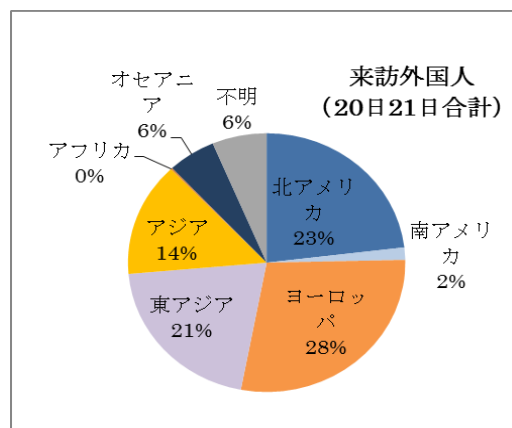
「英語の通じる街」実行委員会（所在地：埼玉県川越市、実行委員長：谷島 賢）は、今年7月に開催した「第3回 英語でニッポンを語ろう！ コンテスト in 川越」の参加者らを中心とした一般市民が、英語観光ボランティアとして、10月20日（土）～21日（日）に開催された「2018 川越まつり」で臨時観光案内所に訪れた、多くの外国人観光客に対し英語によるおもてなし対応をしました。

概要

- ボランティア：10月20日（土）6名、10月21日（日）6名、計12名（内訳：男性4名、女性8名）
川越市を中心とした市民（高校生、主婦、社会人）が参加
- 場所：中原町臨時観光案内所 川越駅臨時観光案内所 計2カ所
- 対応ツール：「川越の観光ガイド」英語版ほか外国語のパンフレット
「川越まつり（山車ガイド）」英語版（川越駅のみ）
- 対応した外国人の累計：735名
〔20日（土）：502名（中原町 170名、駅 332名）、21日（日）：233名（中原町 148名、駅 85名）〕
※21日川越駅は対応処理のため未記載があり実数と異なります

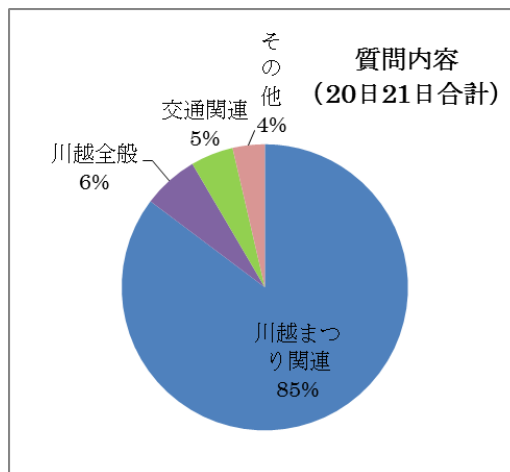
●外国人の国籍：

アメリカ、カナダ、イギリス、スコットランド、フランス、スペイン、ドイツ、イタリア、オランダ、イスラエル、ベルギー、ポーランド、ハンガリー、チェコ、スロベニア、ロシア、スウェーデン、オーストラリア、中国、香港、フィリピン、ベトナム、シンガポール、台湾、タイ、韓国、インドネシア、ネパール、インド、マレーシア、スリランカ、メキシコ、コロンビア、プエルトリコ、エルサルバドル、ニカラグア、アフリカなど38か国



●問い合わせ内容：

- ・英語のパンフレットや地図がほしい（共通）
- ・山車はいつどこで見られるのか？（中原町）
- ・氷川神社はどこ？（中原町）
- ・蔵づくりの街はどこ？（中原町）
- ・時の鐘はどこ？（中原町）
- ・川越まつりの会場までの行き方は？（駅）
- ・お祭りの開催時間は？（駅）
- ・トイレやコインロッカーはどこ？（駅）
- ・バスはある？（駅）
- ・外国人の友人用にパンフレットがほしい（駅）



●ボランティアした方の感想：

- ・3回目の参加ですが今年が一番外国人のかたが多かった（主婦）
- ・川越駅の臨時案内所は多くの外国人の方が訪れとてもよかった（主婦）
- ・たくさんの国から川越に外国人が来ていることが分かった（女性）
- ・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）
- ・英語も川越のことも、もっと勉強して来年も参加したいです（複数の方）。

◆よかった点

- ・山車アプリをインストールしていただいた
- ・外国人がたくさん来てくれ、やりがいがあった。楽しかった。
- ・案内した方が帰りがけによってくれ川越まつりをほめてくれた。

◆こまった点

- ・荷物を預けるロッカーや預かり所の質問があったが情報不足で案内できなかった（駅）
- ・日本語案内所が通路から見えず英語案内所に日本人がたくさん来てしまった（中原町）
- ・英語のパンフレットがなくなり渡せなかった（21日共通）
- ・川越まつりの目的を聞かれ説明することができなかった

中原町・臨時観光案内所



川越駅 臨時観光案内所



課題・改善点

- ・パンフレット
- ・川越まつり用英語パンフレット（観光版）の英語ボランティア分を年間使用計画に含めていただきたい。
- ・川越まつりの英語版パンフレット、または川越まつりの英語MAPがあると良い
- ・川越駅臨時案内所
- ・川越駅からまつり会場までの案内地図があると良い
- ・川越駅臨時案内所ではバスの問い合わせが多く、川越まつり用のバス案内ペラがあると良い
- ・JRの英中韓路線図案内を配布できると良いと思った（JR川越駅職員）
- ・人が多く案内看板が見えない、もっと高いところに設置できると良い
- ・中原町臨時案内所
- ・日本語と英語の案内所を通路向きに設置する（日本語案内所が見えず利用数が少なかった）