

【ご報告】 「2019 川越まつり」 英語観光ボランティア活動報告

NPO 法人英語の通じる街実行委員会

2019年10月24日

「英語でニッポンを語ろう！ コンテスト in 川越」参加者らが、英語観光ボランティアとして、「2019 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！



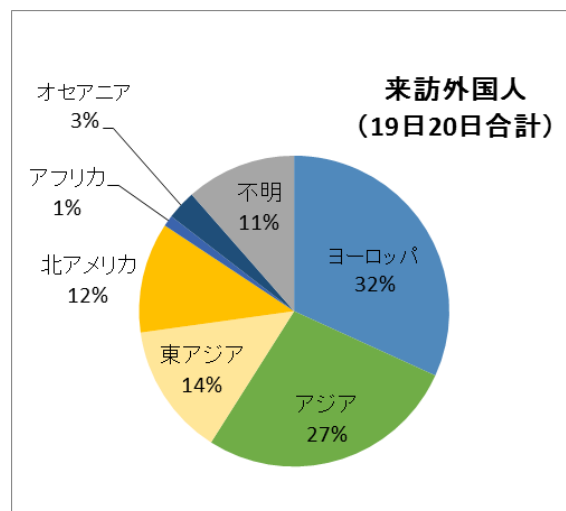
NPO 法人英語の通じる街実行委員会（所在地：埼玉県川越市、理事長：谷島 賢）は、これまでに開催した「英語でニッポンを語ろう！ コンテスト in 川越」の参加者らを中心に、10月19日（土）～20日（日）に開催された「2019 川越まつり」において、臨時観光案内所を訪れた外国人観光客に対し、英語観光ボランティア活動を行った。

概要

- ボランティア：10月19日（土）6名、10月20日（日）8名、計14名（内訳：男性2名、女性12名）
川越市を中心とした市民（学生、主婦、社会人）が参加
- 場所：川越駅臨時観光案内所 本川越駅臨時観光案内所 計2カ所
- 対応ツール：「川越まつり」英語版
「川越の観光ガイド」外国語版（英語、中国語、韓国語ほか、計7言語）
- 対応した外国人の累計：261名
19日（土）：139名（川越駅 105名、本川越駅 34名）※前年比 27%
20日（日）：122名（川越駅 70名、本川越駅 52名）※前年比 52%

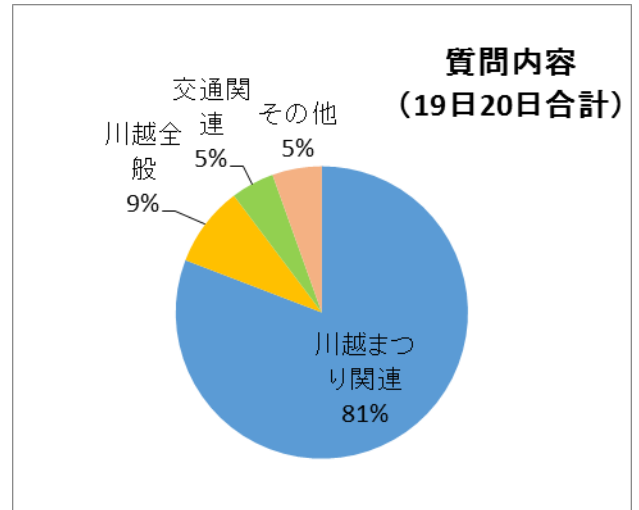
●外国人の国籍：

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、ポーランド、ハンガリー、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、インド、マレーシア、メキシコ、スロバキア、モロッコ、アイルランド、ポルトガル、ルーマニア、パキスタン、ルクセンブルグ、スイス、サウジアラビアなど36か国



●主な問い合わせ内容：

- ・川越まつりの会場やメインストリートまでの行き方は？（川越駅）
- ・山車はいつどこで見られるのか？（共通）
- ・英語のパンフレットや地図がほしい（共通）
- ・バス乗り場・臨時のバスルートは？（川越駅）
- ・氷川神社はどこ？（川越駅）
- ・蔵づくりの街はどこ？（川越駅）
- ・まつりの見どころは何？（川越駅）
- ・時の鐘はどこ？（川越駅）
- ・トイレやコインロッカーはどこ？（共通）



●ボランティアした方の感想：

- ・初めての体験でしたがチームの方と情報交換しながら楽しくできました。
- ・国内外問わず、川越に親しんでいただく喜びを感じることができた。
- ・外国人と普段話す機会がないのでとても良い経験になった。次はもう少し勉強してから参加します。
- ・昨年に比べて海外の方が少ない印象があった（台風の影響？）。
- ・何名かアンケートにもご協力頂けてよかった。
- ・日本在住の外国人の方が多かった。
- ・10月19日（土）は天候のせい、本川越駅を利用する外国人が少なかった。

◆よかった点

- ・まちづくり川越さんにもご協力いただき、事前にお祭りの状況を詳しくお話を伺うことができ、英語での質問事例や英語でのロールプレイを行うことができ、その勉強会が役に立った
- ・いろいろな外国の方に英語で案内でき喜んでもらった
- ・英語でたくさん話す機会があって良かった
- ・ボランティアスタッフの中に着付けができる人がいたため、和服の着くずれを直してあげて大変喜ばれた
- ・外国人が少なかったため、一人一人に丁寧に対応できた
- ・テーブルに大きな地図を貼り、外国人にも目的地を説明しやすかった
- ・他のボランティアの説明を横で見るととても勉強になった
- ・イベントを支えられた点が良かった
- ・パンフレットの在庫が充実していた
- ・手荷物預かりの状況について、観光案内所のスタッフさんと情報共有していただけたこと
- ・市役所の方々の日本語案内がすぐ横のため、日本人の方にはすぐご案内できた

◆こまった点

- ・川越の土地勘や祭りの詳細について知識が少なかったために、スムーズに案内できない時があった
- ・スペイン語が分からなかった
- ・お祭りのパンフレットに日本語で大きく「川越まつり」と書かれていたため、英語のパンフレットと分かりにくく外国人が一步近寄って見るものの、立ち去ろうとした人がいた。また、日本人が日本語のパンフレットと違って手に取り、英語のパンフレットと気づいて戻す人もいた
- ・川越まつりナビが日本語版だけだったので、山車の現在地についてうまく説明できず、おおざっぱな案内になってしまった
- ・案内を必要としていない外国人も多かった（スマホで情報を得ている外国人を複数見かけた）
- ・設営テントが大きな円柱の柱の陰になり、本川越駅からの歩行者が見えない位置だった。
急ぎょテーブルをテントから持ち出し円柱の柱の前に出して対応した（屋根はないため雨天不可）
- ・川越まつりを知らずに来たバス利用目的者への対応で、臨時ルートが確認できず、正しいバスと時刻などが分からなかったため行き案内が十分にできなかった。
- ・川越市で行っているアンケートがあることをよく知らなかった

川越駅 臨時観光案内所



本川越駅 臨時観光案内所



課題・改善点

◆川越駅臨時観光案内所

- ・改札から案内所まで少し離れているので、「案内所はあちらです」のような看板があるとよい
- ・地図だけの一枚ペラ、パンフレットがあるとよい
- ・パンフレットの前に「英語版・English」の札を用意するとよい

◆本川越臨時観光案内所

- ・もっと目立つ場所に案内所を設置するとよい（案内所が見えず利用数が少なかった）
- ・おすすめの観光ルートや屋台フードなど掲示したらわかりやすい
- ・外国人の目線で川越まつりに行くルートを確認し、もっと利用していただける場所を検討していただきたい
- ・本川越近辺はどこも女子トイレの混雑が激しく、昼食休憩とは別にトイレ休憩時間が必要。トイレ待ちは20分以上必要、このため2名体制の本川越では、30分間1名で対応した。昼食休憩と重ならないようにトイレ休憩を決めておくことで解決できる

◆その他

- ・本川越臨時観光案内所の対応人数は、昨年度の中原町臨時観光案内所での対応人数の約4分の1だった。外国人の西武線利用者が少ない印象であるのと、まちづくり川越さんが運営している本川越観光案内所のすぐ側だったため、あの場所で英語観光ボランティア対応をするのが良いか、場所を再検討する必要があるのではないか
- ・川越まつりの英語パンフレットは一目見て英語のパンフレットであることが認識できるように改善をお願いしたい
- ・川越まつりナビの英語版があるとよい
- ・スマホで情報収集をしている外国人を見かけたため、インターネットでの英語による情報を充実させるとよい
- ・川越市のアンケートが長すぎてお客様が困っていたのもっと簡単なものがよい
- ・「Need Help」など英語対応OKの名札があると、海外の方も話しかけやすい
- ・シフトはもう少し短い方がよい
- ・事前に勉強会等で知り得た情報は、参加できなかった方たちも含めてボランティア全員に情報共有を徹底する（バスの臨時ルート情報、アンケートなど）
- ・各会場での活動状況を共有できる手段があるとよい（携帯電話番号の共有など）