

2024 川越まつり EFT 英語観光ボランティア 実施報告書

NPO 法人 英語の通じる街実行委員会
川越まつり事務局

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、10月19日(土)・20日(日)に開催された2024年川越まつりにおいて、川越駅、川越市駅、本川越駅の臨時観光案内所に訪れた日本人および外国人ゲストに対して、英語観光ボランティア活動を行いました。

19日(土)の午前中からお昼にかけてたくさんの人出があり、午後は小雨が降った影響で一時的に客足が鈍る状況もありました。20日(日)は朝から快晴で大変多くの人で賑わい、川越まつりが大いに盛り上がりました。外国人対応は、日本人対応の1割未満かと思われますが、2日間、3ヶ所で述べ約900名の外国人対応を行いました。お祭り全体を見回しても、例年よりも外国人の来場者が多数見られました。



■実施概要

実施日時：2024年10月19日(土)・20日(日) 9:30～21:30

（臨時観光案内所の開設時間は、10:00～21:00）

実施場所：川越駅臨時観光案内所、川越市駅臨時観光案内所、本川越駅臨時観光案内所

対応ツール：川越まつりパンフレット日本語版・英語版、川越専科、多言語マップ（英語/中国語/フランス語/ドイツ語）

英語観光ボランティア数：延べ46名（川越駅20シフト、川越市駅12シフト、本川越駅18シフト）

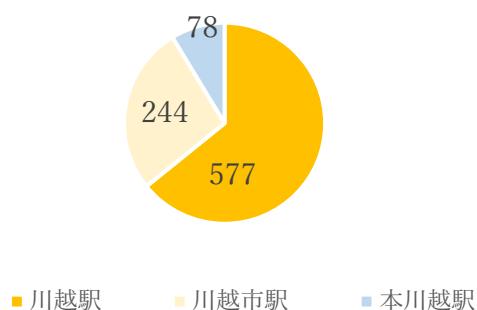
外国人ゲスト案内数：延べ**899**名（観光客**72%** 日本在住者**28%**）

2023年 延べ**733**名（観光客**66%** 日本在住者**34%**）

19日 **534**名（川越駅329名、川越市駅146名、本川越駅59名） 2023年446名 昨対比：119.7%

20日 **365**名（川越駅248名、川越市駅98名、本川越駅19名） 2023年281名 昨対比：129.8%

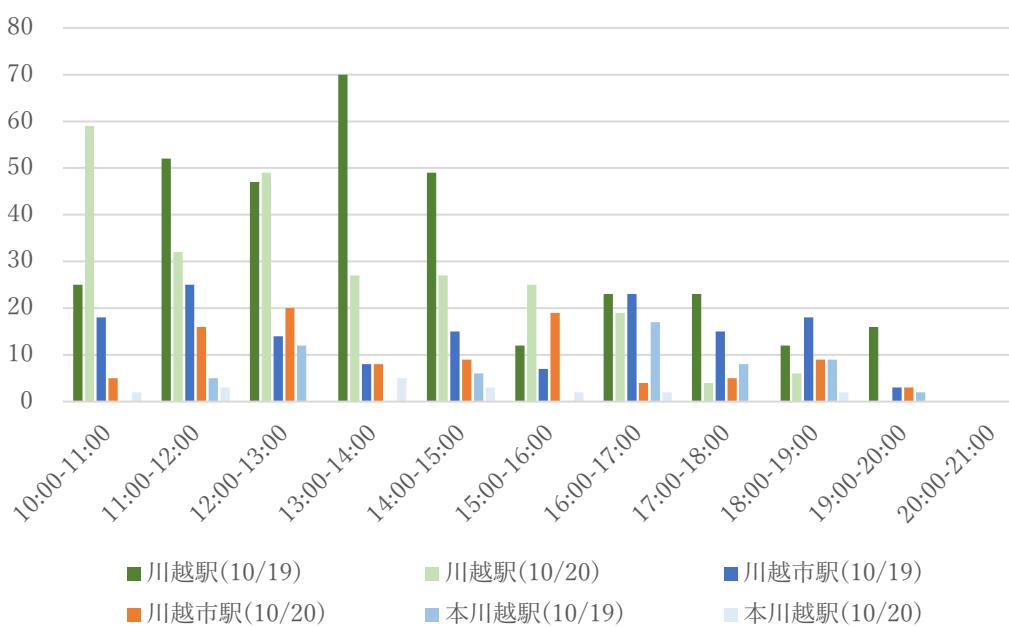
川越駅 / 川越市駅 / 本川越駅 案内数

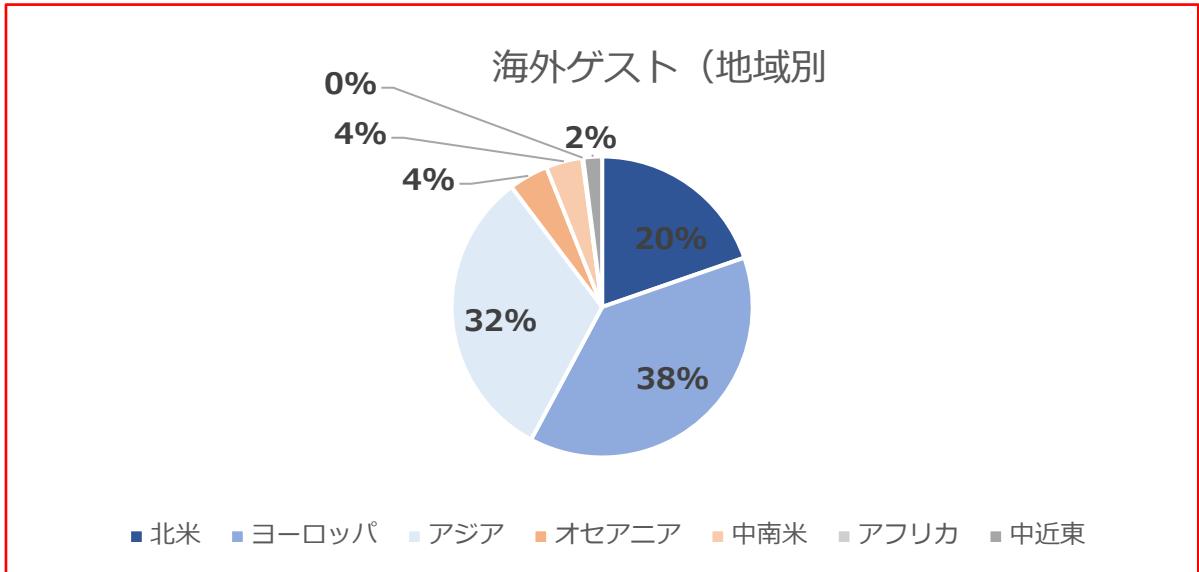


日本在住 or 観光客



時間別/駅別 来場者数





■来場が多かった国 (2024年)

- 1.アメリカ 152名
 - 2.ドイツ 93名
 - 3.フランス 66名
 - 4.台湾 56名
 - 5.タイ 43名
 - 5.中国 43名
 - 7.オーストラリア 36名
 - 8.イギリス 29名
 - 8.フィリピン 29名
 - 10.イタリア 27名
 - 11.カナダ 24名
 - 12.メキシコ 23名
 - 13.スペイン 20名
 - 14.ロシア 19名
 - 15.シンガポール 18名
- (全 51 カ国)

■来場が多かった国 (2023年)

- 1.アメリカ 140名
 - 2.香港 54名
 - 3.タイ 50名
 - 4.フランス 49名
 - 5.イギリス 39名
 - 6.台湾 38名
 - 7.中国 37名
 - 8.フィリピン 36名
 - 9.マレーシア 32名
 - 10.オーストラリア 30名
 - 11.スペイン 26名
 - 12.ドイツ 21名
 - 13.カナダ 19名
 - 14.インド 18名
 - 15.イタリア 16名
 - 15.メキシコ 16名
- (全 47 カ国)

■海外ゲスト来場国 (全 51 カ国)

アメリカ、カナダ、フランス、ドイツ、イギリス、スペイン、オランダ、スウェーデン、スイス、ノルウェー、オーストリア、デンマーク、ロシア、アイルランド、イタリア、クロアチア、チェコ、ルーマニア、ポルトガル、ハンガリー、フィンランド、ポーランド、フィリピン、インド、タイ、中国、ベトナム、台湾、インドネシア、ネパール、バングラデシュ、マレーシア、ミャンマー、スリランカ、韓国、香港、モンゴル、シンガポール、オーストラリア、ニュージーランド、ブラジル、メキシコ、コスタリカ、エクアドル、ナイジェリア、ドバイ、イスラエル、トルコ、UAE、カタール

■ 海外ゲストへの主な案内内容

- ・英語パンフレット、地図の手渡し
- ・お祭りの会場への行き方
- ・山車はどこで見れるのか？
- ・一番街への行き方
- ・川越まつりの見どころは？
- ・トイレの場所
- ・コインロッカーの場所
- ・（鉄道の）スタンプはどこで押せるか？

■ 参加ボランティアからの声（抜粋）

○ 良かった点

- ・英語を話す機会があったこと、普段出会えない外国の方と話ができた
- ・忙しくらいの対応ができたこと
- ・多くの方にご案内でき、参加していただいたボランティア会員の方々がやりがいや高いモチベーションで活動していただけた
- ・沢山の方から「ありがとう」と言われ嬉しかった
- ・担当チームの皆さんと協力して活動できたので、充実感があった
- ・拠点リーダーさんの英語の説明、メンバーへの気配りなど学べた
- ・JRの職員の皆さん、アプリ開発会社の方がとても協力的だったこと
- ・川越市駅は、臨時観光案内所の場所が階段下だったので、下車した観光客の目に留まりやすく、多くの観光客に案内パンフを渡せ、質問に対応できた。
- ・川越市駅の臨時観光案内所で外国人対応できたこと（想定以上に外国人観光客が通った）
- ・質問に応えた際、本当に嬉しそうな笑顔と感謝をいただけた時に、こちらも幸せな気持ちになった
- ・川越まつりのパンフレット、川越専科、山車アプリナビのチラシを3点セットにして、渡したので、チラシ類のハケが良かった（川越市駅）

○ 次回に向けての課題・改善点

- ・川越まつりのパンフレット（英語版）がぱッと見て外国人の方に分かりやすいように英字を大きくする等、工夫できると良い
- ・毎年、タウンマップの英語版が足りなくなるので、ニーズが高いので増刷が望ましい（川越駅）
- ・当日の運行バスについて、2ルートあることやバス停の場所はわかったが、複雑なため、事前に情報（時刻表も含めて）を得ておく必要がある（川越駅）
- ・トイレの数が少ないと、アルファベット表記の少なさが気になった
- ・半纏は前後半で着回すのではなく、来年も前半・後半で新しいものを着れるよう準備してほしい
- ・川越まつりナビの英語ページが必要。一旦作成すれば次年度以降も使えるので、国際観光都市を目指すなら早期に作るべきではないか
- ・川越まつりナビのチラシがツルツルしすぎて、何度も雪崩を起こした。紙質を改良できると良いかもしれない
- ・スタッフの荷物置き場用のブルーシート（中サイズ）があると良かった
- ・川越市駅の配置人員数が少なく、細やかな対応がしきれなかった。次回は、人員配置人数をもっと増やす必要がある
- ・ボランティア活動の対応方針を明確にしておく（チラシを積極的に配った方が良いのか、臨時観光案内所に座り、来られたら対応するといった対応で良いのか）

- ・場所が狭く、パンフレットの補充が大変だった。マツキヨさんからの好意でラックと場所をお借りしたが、品出しにご迷惑をかけてしまった（川越市駅）
- ・机の設置場所が斜めになっているため、パンフレットがずり落ちることがあった（川越市駅）
- ・パンフレット類を置く場所や作業する場所がなく、地面に座り込んで作業するなど、環境があまり良くない（川越市駅）
- ・休憩できる場所がほぼ無いため、30分～40分の休憩では足りなかった（川越市駅）
- ・テントの場所が見えにくかったので、改札からすぐに見える位置が望ましい（本川越駅）
- ・すでにパンフレットを手にした状態で目の前を通過していくパターンが多かった（本川越駅）
- ・「赤ちゃんの駅」が屋台の混雑でたどり着けないというクレームがあった。おむつかえや授乳などは、プリンスホテルやペペの施設などのご協力を得られないか
- ・6時間はボランティアには少しハードなため、シフトは4時間単位でも良いのではないか
- ・怪しい年配の男性からずっと話しかけられる、という状況があった

○感想

- ・EFTガイドの目玉、ユネスコ無形文化遺産である川越祭に関われる事は喜びだなと思った
- ・参加して良かった。英語学習のモチベーション向上になった
- ・一緒に参加されたボランティアメンバーの方とも協力して活動できて、楽しかった
- ・朝の開始から人の流れが途切れず、メンバー5人いても 10:00～昼過ぎまでトイレ休憩も飲水もできないほどだった（川越駅）
- ・川越駅に比べると本川越での来場者がかなり少なかった（本川越駅）
- ・外国の方があまり来なかつたけど、日本人にも外国人にも応えることができて良かった
- ・外国人観光客も気軽にどんどん臨時観光案内所に寄ってくれ、様々な国の方々と川越まつりの見どころや、まつりアプリの紹介を通して「まつり会場に行くね！お陰で助かったよ。ありがとう！」という笑顔に元気をもらえる活動だった
- ・昨年までのシフトより時間的に長い上、責任範囲が広かったので不安はあったが、川越まつりの運営に携わることができて良かった

以上

