

担当	合議 推進担当リーダー まつり会館長	リーダー	副課長	課長

川越駅観光案内所 業務月報 (令和 7年 12月分)

1.国内客利用者人数

合計 (A+B人)	A: 窓口案内人数	B: 窓口以外案内件数 (電話等)
16,237	16,112	125
JR川越駅 (人)		
1,182		

2.パンフレット配布数

種類	先月在庫	当月搬入	当月在庫	配布数
散策マップ	2,963	15,000	11,766	6,197
英語	284	2,000	1,522	762

本川越駅へ→英語マップ1束移動

3.パンフレット郵送件数 (川越駅)

項目	件数
パンフレット郵送数	1

4.特筆すべき質問事項 (回答も記載のこと)

<p>日本人来所者数17,294人、外国人来所者数3,178人、総合計20,472人(前年度比106%)</p> <p>●12/1市民の日、第一日曜日7日の施設の無料開放についてご存じの方もいたが、初めて知ったお客様も興味を持たれ大変喜ばれた。蔵の街以外にも、無料施設へと分散してご案内ができた。</p> <p>●紅葉を目的とされたお客様は12月上旬まで続いた。</p> <p>●年始に七福神めぐりをするための下見、パンフレットや地図の問合せが多かった。</p> <p>【多かった質問】</p> <p>・12/1・12/7: 無料施設の場所案内→案内所前に黒板(チョークアート)を設置し、カラフルなチョークでイラストとコメントを添えて案内した。</p> <p>・各観光名所 ・バスチケット ・ロッカー/手荷物預かり ・紅葉 ・外貨両替 ・市内の温泉施設</p> <p>・ICカード専用ロッカーの使用法 ・七福神巡り下調べ ・電車乗り換え</p> <p>・年始の店休情報→12/26以降増加、電話でも日に3-4件問合せあり。※3案内所スタッフで店休情報を収集しスプレッドシートで共有</p> <p>・高速バスの予約、旅行の予約で来所される方が複数→高速バスは路線により予約方法が異なる為、それぞれ調べてお伝えしている。旅行の予約は、クリアモールJTBかアトレ内HISをご案内している。</p> <p>【その他、質問事項など】</p> <p>※東武鉄道カレンダーが欲しい→エキア内の定期券売り場で販売</p> <p>※近くで富士山が見える場所→丸広屋上、天候によりクリアモール側を向くと見える(丸広に問合せ確認済)</p> <p>※遊郭があった場所→喜多院裏手エリアに鼓楼(和洋お食事処 栄、旅館市むら、てんぬま)</p> <p>※山車の模型が素晴らしい→暫く眺め、写真を撮られる方もいる。</p> <p>※本丸御殿の問合せ→例年、仕事納め後に増加。入館出来ず残念なお客様もいたが、100名城スタンプは市役所当直室、御城印は仲町観光案内所をご案内できた。地方からのお客様より、御城印の在庫確認のお電話もあり、仲町に確認後お伝えした。</p>
--

5.川越以外の観光に関する問い合わせ事項 (県内外の観光地の問い合わせ等)

◇ところざわサクラタウン(所沢市) ◇角川武蔵野ミュージアム(所沢市) ◇草津温泉(群馬県)
◇戸田公園(戸田市) ◇河口湖(山梨県) ◇ムーミンバレーパーク(飯能市)

6.問題点・気が付いたこと (措置状況も記載のこと)

<p>【車椅子についてお客様よりご意見】</p> <p>車椅子を貸し出した60代の男性利用者より、母親を乗せて散策した際に「車椅子本体が重く移動が困難だった。川越は人気観光地のため、より利用しやすいものにした方がよい」とのご意見をいただいた。当案内所の車椅子については、過去にも同様のご意見が寄せられている。年1回のメンテナンスを実施いただいているものの、最近では生地の破れも見受けられるようになった。外国人観光客を含め、体格の大きい利用者への貸し出しも想定されるため、安全性および利便性の観点から、車椅子の入れ替えをご検討いただけるとありがたい。※現行品は使用開始から20年以上経過している。</p> <p>【中学校職場体験について】</p> <p>12/9-10(9時-16時)に南古谷中学校1年生2名を受け入れ、職場体験学習を実施した。</p> <p>生徒の取り組み姿勢や参加目的は学校・個人により幅があると感じられる。本体験では、実際のお客様への案内対応を含むため、より円滑で安全な受け入れの観点から、「川越観光に関心がある」「外国人観光客との交流や英語でのコミュニケーションに興味がある」など、観光案内業務への関心を持つ生徒が参加できるよう、事前の希望確認や参加条件等のルール整備をご検討いただけると、受け入れ側としても体験内容をより充実させやすく、生徒にとっても学びの質向上につながると思う。</p>
--

来訪外国人利用者

(令和 7 年 12 月分)

1 国籍別人数

国・地域	計
アジア	
韓国	56
中国	77
台湾	451
香港	275
タイ	250
シンガポール	413
マレーシア	96
インドネシア	92
フィリピン	241
ベトナム	10
インド	47
マカオ	8
モンゴル	0
スリランカ	2
ネパール	12
パキスタン	0
バングラディシュ	0
ミャンマー	7
カンボジア	0
ラオス	0
ブルネイ	6
その他アジア	0
計	2,043
中東	
イスラエル	8
トルコ	19
アラブ首長国連邦	3
サウジアラビア	0
イラン	0
その他中東	6
計	36

国・地域	計
ヨーロッパ	
イギリス	28
フランス	86
ドイツ	48
イタリア	46
ロシア	18
スペイン	41
スウェーデン	2
オランダ	5
スイス	14
ベルギー	4
フィンランド	0
ポーランド	2
デンマーク	2
ノルウェー	0
オーストリア	6
ポルトガル	6
アイルランド	0
チェコ	4
ルーマニア	2
ハンガリー	3
ギリシャ	2
ウクライナ	0
ブルガリア	0
スロバキア	0
クロアチア	0
その他ヨーロッパ	4
計	323

地域不明・その他 0

その他中東：バーレーン王国

パレスチナ、ヨルダン

その他ヨーロッパ：アンドラ公国

スロベニア共和国

その他北アメリカ：グアテマラ

コスタリカ、ホンジュラス

国・地域	計
アフリカ	
南アフリカ共和国	7
エジプト	0
ナイジェリア	0
ガーナ	0
その他アフリカ	0
計	7
北アメリカ	
アメリカ	278
カナダ	59
メキシコ	9
その他北アメリカ	7
計	353
南アメリカ	
ブラジル	15
アルゼンチン	3
チリ	7
コロンビア	1
ペルー	0
ベネズエラ	3
エクアドル	0
ボリビア	0
その他南アメリカ	0
計	29
オセアニア	
豪州	111
ニュージーランド	7
その他オセアニア	0
計	118
合計	2,909

プエルトリコ：アメリカに含む

JR 来訪外国人利用者 (令和 7 年 12 月分)

1 国籍別人数

国・地域	計	国・地域	計	国・地域	計
アジア		ヨーロッパ		アフリカ	
韓国	4	イギリス	4	南アフリカ共和国	0
中国	11	フランス	1	エジプト	0
台湾	46	ドイツ	2	ナイジェリア	1
香港	20	イタリア	3	ガーナ	0
タイ	35	ロシア	0	その他アフリカ	1
シンガポール	35	スペイン	0	計	2
マレーシア	20	スウェーデン	1	北アメリカ	
インドネシア	15	オランダ	0	アメリカ	14
フィリピン	18	スイス	0	カナダ	2
ベトナム	2	ベルギー	0	メキシコ	4
インド	8	フィンランド	0	その他北アメリカ	0
マカオ	0	ポーランド	2	計	20
モンゴル	0	デンマーク	0	南アメリカ	
スリランカ	0	ノルウェー	0	ブラジル	0
ネパール	0	オーストリア	0	アルゼンチン	2
パキスタン	0	ポルトガル	0	チリ	0
バングラディシュ	0	アイルランド	0	コロンビア	0
ミャンマー	2	チェコ	0	ペルー	0
カンボジア	0	ルーマニア	0	ベネズエラ	0
ラオス	0	ハンガリー	0	エクアドル	0
ブルネイ	0	ギリシャ	0	ボリビア	0
その他アジア	0	ウクライナ	0	その他南アメリカ	0
計	216	ブルガリア	0	計	2
中東		スロバキア	0	オセアニア	
イスラエル	0	クロアチア	0	豪州	16
トルコ	0	その他ヨーロッパ	0	ニュージーランド	0
アラブ首長国連邦	0	計	13	その他オセアニア	0
サウジアラビア	0	地域不明・その他	0	計	16
イラン	0			合 計	
その他中東	0			269	
計	0				

2. 概況（当月の案内業務や外客の動向）

川越駅観光案内所

案内業務や周辺地域における状況について、訪日旅行者数や、そこから読み取れること、課題を分析してご記入ください。

<p>外国人来所者数 3,178人（前年比：135%）</p> <p>国別来客数順位①台湾497人 ②シンガポール448人 ③香港295人 ④米国292人 ⑤タイ285人 ⑥フィリピン259人 ⑦オーストラリア127人 ⑧マレーシア116人 ⑨インドネシア107人 ⑩中国88人</p> <p>●アジア圏が上位を占める。10位以内常連のフランスは11位(87人)となった。</p> <p>●中国人観光客は、11月の日本への渡航自粛の影響が客数は伸びず。来所者の中には日本在住の方も含まれている。中国人渡航客は日本の航空会社を使って来たと仰る方もいた。</p> <p>【多かった問合せ】</p> <p>・観光スタンプ(多国籍、ほぼ毎日問合せあり) ・バスチケット販売 ・コインロッカー/手荷物預かり ・紅葉 ・蔵の街 ・時の鐘 ・氷川神社 ・喜多院 ・本丸御殿 ・切符の買い方 ・ICカード購入/チャージ ・市内の温泉施設 ・高速バス(空港行バス、他観光地へのバス) ・自分の入れたロッカーが分からない ・電車の乗り換えについて ・キャラクターショップ ・マンホールカード</p> <p>【その他の問合せ】</p> <p>※温泉に入りたい→韓国、香港 ※東上線サミットスタンプラリー→オーストラリア ※川越 Masjid 教会(イスラム教教会)→トルコ ※着物レンタルがしたい→アメリカ人ファミリー ※人力車に乗りたい→マレーシア</p> <p>※ときもグッズが買いたい→U_プレイス3階「福祉の店」(月-金10～17時、土10～16時)日曜案内できず。 ※クリスマスバスに乗りたい→クリスマス限定でイーグルボンネットバスにクリスマスリースの飾りあり。</p> <p>【外国人観光客の傾向】</p> <p>外国人のお客様から、バスの最終時刻や川越発の最終電車について聞かれる事が多々あり、お伝えすると、予想より遅くまで安心される。合わせて、観光エリアは夕刻で閉まる箇所が多い旨もご説明している。最近川越に宿泊される方はやはりホテルが多いが、ゲストハウスに予約されている方から行き方を聞かれることもあり、ホテル以外の宿泊も少しずつ増えていると感じる。</p>
--

3. 特記事項

訪日旅行者に喜ばれたこと・感謝されたこと
案内所の質向上のために取り組んでいること
他案内所や地域で連携し、解決したこと
他案内所の参考になる情報や事例

<p>●フィリピン人女性へ観光のご案内でのこと。小さなビデオカメラを取り出し、個人ドキュメンタリー用に撮影をしたいとの申し出があった。顔は映さないとのことでごちらも了承したが、少々緊張しながらのご対応となった。一人旅だそうで、颯爽とご出発され、目的を持っての旅に感心させられた。</p> <p>●キャッシュレス決済のロッカーをご利用のベトナム人が、取り出しの際に使用するQRコードの用紙を紛失したのでどうしたらよいかと来所された。本来であれば本人が問合せ先の電話番号に連絡するが、日本語が話せず英語も流暢ではなかった為、案内所スタッフが電話し、英語で説明をしながら一緒に作業を進め、遠隔カメラで本人確認をしてもらい、解錠することが出来た。今後も増えそうな事案。</p> <p>●東武バスに忘れ物をした香港人が来所された。詳細を聞き東武バス川越営業所へお電話したが、川越外の管轄のバスだった為、坂戸営業所へお電話し、忘れ物が見つかる。営業所までのバスをご案内し、お客様が取りに向かわれた。日本語が話せず、バスでの忘れ物の問合せ先が分からないお客様が多く来所される。</p>

4. 今月のお題に対する回答

今月のお題

※日本政府観光局が毎月照会するテーマについて回答を記載すること。