

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 8年 1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)
17,634	17,473	161
JR川越駅 (人)		
1,129		

### 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	11,766	0	3,634	8,132	東武鉄道へマップ1束お渡し
英語	1,522	0	930	592	本川越へ英語マップ50部移動

### 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	5

### 4.特筆すべき質問事項 (回答も記載のこと)

■当月の来所者数 21,165人 (日本人: 18,602人、外国人: 2,563人) 前年度比118%

新年を迎え、「七福神めぐり」が観光の目玉となった。元旦から7日までのご縁日をはじめ、1か月間毎日問い合わせがあり、30名を超える団体もあった。配布した七福神マップは1,000枚を超えた。あわせて、御朱印集めをされるお客様も多数いた。

#### 【多かった質問】

- ・七福神マップが欲しい、色紙や無料スタンプを集めたい→ 七福神マップをお渡しし、ルートの提案と収集方法の案内を実施。
- ・七福神めぐりをしながら、七福神以外の寺社の御朱印も収集したい→ 案内所作成の「御朱印ご利益いただきますコース」マップをお渡し。
- ・喜多院だるま市の臨時バス乗り場について→ 乗車場所の問い合わせが多く、案内所の外に出て案内を実施。
- ・御城印の販売場所の問い合わせ→ 仲町観光案内所をご案内 (本丸御殿で頒布がないとの情報を受けて来所)。
- ・東武バスとイーグルバスの違い、及び一日乗車券の購入要否→ お客様の希望を伺い、ご提案。
- ・近隣ロッカーの場所→ ロッカーが満杯の場合、案内所のクローカーを紹介。
- ・KASHIBA温泉について→ 場所とバス乗り場をご案内。
- ・年始の店休情報について→ 電話での問い合わせが多く、案内所で収集した情報を提供。
- ・高速バスの予約について→ 高速バスの予約案内所だと誤解して来所される方が複数いた (空港行きのほか地方行きの問い合わせも含む)。
- ・キャッシュレスロッカーについて→ 使い方が分からないとの来所が後を絶たず、スタッフが使い方を教示。
- ・おいしい川越スタンプパスポートが欲しい→ 新聞で見た方が来所。

#### 【その他、質問事項など】

- ・瓦に食べ物に乗っている食事を食べたい→ 「開運亭」の漆黒開運焼きそば。
- ・甲冑や刀のあった博物館はどこか→ 2022年閉館の川越歴史博物館。
- ・野田中学校3年生制作の川越名所案内パンフレットを配架→ 自分のものを探しに親子が複数来所。
- ・蔵の街の店舗より、「今すぐ仲町観光案内所の車椅子を借りたい」との入電があり、仲町の車椅子に予約が入っていないことを確認のうえ、すぐに取り次いだ。

#### 【ご意見】

1か月を通して多くのお客様が七福神めぐりをされたが、「ご縁日が正月以外は毎月1日のみとは少なすぎる」との入電があった。

### 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)

- ◇金箔醤油パーク(川島町) ◇草津/伊香保温泉(群馬県) ◇秩父/長瀨 ◇ムーミンバレーパーク(飯能市)
- ◇空港行高速バス(成田/羽田) ◇聖天宮(坂戸市) ◇イオンレイクタウン(越谷市)

### 6.問題点・気が付いたこと (措置状況も記載のこと)

【JR有人改札、13:00~16:00の運用変更の件】※JR観光案内所の営業時間は10:00~13:00

12月よりJR有人改札は13:00~16:00の間、無人運用 (インターホン対応のみ) に変更となった。同時間帯はJR改札ブースが消灯されて暗い状態のため、インターホンの存在に気づかない方がいる。そのため、JRに関する問い合わせ (電車の時刻・乗り換え・落とし物・定期や新幹線の払い戻し等) で東武側観光案内所に来られるお客様が増加。当案内所では可能な範囲でお答えし、対応が難しい質問に関してはJR改札ブースに設置されているインターホンまで同行しご案内している。

#### 【喜多院だるま市の臨時バス案内表示板について】

例年、1月3日の喜多院だるま市当日は東上線改札付近に臨時バスの案内表示板が設置されていたが、今年は設置がなかった。そのため乗り場に関する問い合わせが増加し、乗り場付近までお客様をご案内するケースが複数発生した。表示板があることで案内が円滑になるため、来年以降も設置いただくとよりスムーズな誘導につながると思う。

#### 【その他】

- ◆新宿小学校3年生からの職場インタビューに書面で回答協力。
- ◆砂中学校1年生の職場体験を1/22~23 (9:00~16:00) に2名受け入れ実施。

## 来訪外国人利用者

(令和 8 年 1 月分)

## 1 国籍別人数

国・地域	計
アジア	
韓国	76
中国	52
台湾	549
香港	201
タイ	124
シンガポール	128
マレーシア	83
インドネシア	102
フィリピン	163
ベトナム	23
インド	24
マカオ	4
モンゴル	0
スリランカ	4
ネパール	10
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	2
ラオス	2
ブルネイ	0
その他アジア	0
計	1,554
中東	
イスラエル	2
トルコ	2
アラブ首長国連邦	0
サウジアラビア	1
イラン	0
その他中東	0
計	5

国・地域	計
ヨーロッパ	
イギリス	45
フランス	69
ドイツ	26
イタリア	50
ロシア	6
スペイン	42
スウェーデン	7
オランダ	6
スイス	5
ベルギー	2
フィンランド	3
ポーランド	6
デンマーク	3
ノルウェー	0
オーストリア	3
ポルトガル	2
アイルランド	0
チェコ	0
ルーマニア	2
ハンガリー	0
ギリシャ	0
ウクライナ	1
ブルガリア	0
スロバキア	0
クロアチア	2
その他ヨーロッパ	7
計	287

地域不明・その他 0

その他ヨーロッパ：スロベニア

：エストニア共和国

：スコットランド

その他北アメリカ：バルバドス

：エルサルバドル

その他アフリカ：ベナン

国・地域	計
アフリカ	
南アフリカ共和国	4
エジプト	1
ナイジェリア	0
ガーナ	0
その他アフリカ	4
計	9
北アメリカ	
アメリカ	200
カナダ	41
メキシコ	13
その他北アメリカ	2
計	256
南アメリカ	
ブラジル	21
アルゼンチン	11
チリ	4
コロンビア	0
ペルー	0
ベネズエラ	2
エクアドル	0
ボリビア	1
その他南アメリカ	0
計	39
オセアニア	
豪州	168
ニュージーランド	10
その他オセアニア	0
計	178
合計	2,328

# JR 来訪外国人利用者 (令和 8 年 1 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	5	イギリス	1	南アフリカ共和国	0
中国	6	フランス	1	エジプト	0
台湾	77	ドイツ	1	ナイジェリア	0
香港	9	イタリア	2	ガーナ	0
タイ	12	ロシア	4	その他アフリカ	0
シンガポール	14	スペイン	1	計	0
マレーシア	12	スウェーデン	0	北アメリカ	
インドネシア	17	オランダ	2	アメリカ	27
フィリピン	11	スイス	0	カナダ	2
ベトナム	3	ベルギー	0	メキシコ	0
インド	1	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	0	計	29
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	6
ネパール	0	オーストリア	0	アルゼンチン	0
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	0	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	167	ブルガリア	0	計	6
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	21
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	12	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	21
イラン	0			合 計	
その他中東	0			235	
計	0				

## 2. 概況（当月の案内業務や外客の動向）

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。

外国人来所者数 2,563人（前年比：130%）

国別来客数順位 ①台湾626人 ②米国227人 ③香港210人 ④オーストラリア189人

⑤フィリピン174人 ⑥シンガポール142人 ⑦タイ136人 ⑧インドネシア119人 ⑨マレーシア95人  
⑩韓国81人

■アジア圏が上位を占めるが、10位内常連の中国は日本渡航自粛が続き12位(58人)へ。2月の春節を注視したい。(旧正月は2/17、2/15～23に9連休)

### 【多かった問い合わせ】

- ・観光スタンプ（多国籍、ほぼ毎日問い合わせあり） ・パスチケット ・コインロッカー/手荷物預かり
- ・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
- ・電車乗り換え・高速バス（空港行き、他観光地へのバス） ・キャラクターショップ

### 【その他の問い合わせ】

- ・ハラルの寿司店「幸すし」へ行きたい→マレーシア
- ・かわいいボンネットバスに乗りたい→台湾
- ・伊香保温泉→米国、草津温泉→ブラジル（いずれも川越発着の高速バスあり）
- ・酒蔵が見たい→米国（蔵里をご案内し、昭和蔵の利き酒もおすすめ）
- ・マンホールカードが欲しい→台湾の方が多く、ほかに米国、中国、フランスなど

### 【川越でこれが食べたい】

- ・川越の名物が食べたい（さつまいもスイーツ、鰻、武蔵野うどん等）→米国、シンガポール、タイ
- ・茶そばが食べたい（寿庵をご案内）→オーストラリア
- ・豆腐が食べたい（近江屋長兵衛商店をご案内）→タイ
- ・和牛ステーキが食べたい（ステーキハウス磐梯をご案内）→台湾

### 【外国人観光客の傾向】

スタンプ収集の人气が続いている。年齢層も幅広く、子どもからシニア層に及ぶ。スタンプ帳を購入して収集を始める方もおり、近隣の文具店も案内している。案内所のスタンプはインク内蔵式と、インクを付けて押すタイプの2種類があるが、スタンプ文化が一般的でない国・地域の方もいるため、インク内蔵式スタンプに誤って別インクを付けてしまう事例が見られた。インク色の混在を防ぐため、適宜スタンプを確認し、常にきれいに押しただけのよう清掃を実施している。

## 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

### ●ベトナム人：キャッシュレスロッカーのQRコード用紙を紛失

英語が通じず、翻訳アプリのベトナム語を利用して、管理会社との電話でのやり取りの仲介をし、QRコードの再発行ができ、無事開けることができた。

### ●インドネシア人：日本語のYouTubeを観てここに行きたいと来所

日本人ユーチューバーが「和牛ひつまぶし うし川」で食事をしている動画を見せ、ここに行きたいと来所される。動画の日本語は全く理解しておらず、映像のみで決めたようだ。

### ●アルゼンチン人：明日の旅の計画を立てたい

本日は川越に宿泊、明日は秩父や長瀬方面へ行きたいと相談に寄られた。案内所設置の近隣エリアのパンフレットに、該当地域の英語マップがありお渡しすることができ喜ばれる。あしがくぼの氷柱をお勧めした。

## 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。