

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

本川越駅観光案内所 業務月報 (令和 7年 12月分)

1.国内客利用者人数

合計 (人)	窓口案内人数	窓口以外案内件数 (電話等)
6,508	6,508	0

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	1,131	7,500	4,886	3,745	【英語マップ】 ※84枚シルバーさんにお渡し
英語	329	200	190	339	※200部川越駅より本川越駅に移動

3.パンフレット郵送件数 (本川越駅)

項目	件数
パンフレット郵送数	0

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6,508人、外国人来所者数693人、総合計7,201人 (前年比87.6% 日本人:89.5% 外国人:73.2%)</p> <p>■観光客動向：川越市民の日の施設無料公開 (12/1・12/7) を案内。川越市民以外も無料になる旨を伝えると喜ばれた。熊野神社の酉の市に関する質問も複数あり。イーグルバスでは「エコのるプロジェクト」(アプリ登録で1日乗車券600円→300円) が実施された。アプリをダウンロードできない事例 (Googleにログインできない等) も一定数あり、デジタルのハードルを越えられずチケット購入に至らない方もいた。デジタルでチケット購入できた方は22名、購入希望で購入できなかった方は15名。</p> <p>【交通案内】・東武バス431件、イーグルバス425件、西武バス72件の問い合わせあり。東京方面への鉄道アクセスや時刻の問い合わせは来訪時に聞かれる比率が高い。「1時間で廻れるところ」など時間制限のある観光も見られた。</p> <p>【行きたい】・テレビで見た店に行きたいが店名が分からない→お客様の記憶を手がかりにご案内 (川越食堂、楽楽の味噌パン等) ・川越卸売市場 (特に年末)</p> <p>【買いたい】・御城印→仲町観光案内所案内。・マグネット→当案内所、蔵里案内。・「さつまいもみるく」の飴→サクマ製菓とJAいるま野のコラボ商品。数カ所に問い合わせ、川越駅エキア内のお土産店に在庫確認しご案内。大量購入されお礼の言葉をいただいた。</p> <p>【食べたい】・COEDOビールが飲める店 ・鰻屋 ・さつまいもスイーツ ・テレビで紹介された店舗</p> <p>【その他質問】・携帯電話をタクシーに忘れたお客様が来所→タクシーの特徴から三共交通と判明、連絡を取る。運転手が本川越駅案内所前まで届けてくださり無事お客様の手元に戻った。</p> <p>・七福神の問い合わせ多数。色紙スタンプの集め方→毎月1日と1月1日～7日の御縁日に各寺にて色紙500円で購入、各寺で100円スタンプを集め完成。</p> <p>・川越の酉の市はなぜ12月か→「昭和3年 (1928) に地元の露天商らが川越に酉の市がないのを憂え、秩父夜祭に人出を取られることを食い止めるため開催」 (川越商工会議所75年史より)</p> <p>■ペベ閉店に伴う質問：「ペベはどうなるのか」「案内所はどこへ行くのか」等の問い合わせが連日10件程度あり。「早く案内所がどうなるのか公表するよう市役所に伝えてほしい」との要望もあった。観光客だけでなく市民ニーズも高い案内所であると強く感じた月だった。実際「知り合いが来るので観光おすすめスポットを教えてください」と来所される市民も多い。</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)

<p>■サイボクハムへの行き方→狭山市からバス ■横浜方面へ高速バスはないか→1年前、圏央ライナーは廃止となっている ■遠山記念館→川島町 ■金笛醤油パーク→川島町 ■秩父夜祭→秩父 ■渋沢栄一記念館→深谷 ■鉄道博物館→大宮 ■鴻巣経由加須まで行きたい ■川越以外の温泉→飯能の名栗湖、宮沢湖周辺、秩父方面の資料お渡し ■空港バス (成田空港・羽田空港) ■所沢駅から成田空港行のバス</p>

6.問題点・気が付いたこと (措置状況も記載のこと)

<p>【手荷物預かりのニーズと預かり場所について】</p> <p>当月、手荷物預かり47件、ロッカー案内105件。現在利用可能な本川越駅周辺のコインロッカーは西口と西武鉄道構内のみで、特大スーツケースは収納不可 (これまでは案内所で預け入れニーズがあったサイズ)。本川越駅東口より100メートルほどのコンビニエンスストアで手荷物預かりサービスが始まったが、スマホでの事前予約・決済が必要。佐川急便での一時預かり (1個800円) もあり、店舗での多言語対応のハードルはあるものの、周辺店舗への送客連携を行ってきたい。</p> <p>【年末の第4金曜日の施設休館について】</p> <p>12月26日 (第4金曜日)、冬休みに入り、年末前に本丸御殿や博物館を見学予定で川越に来られたお子様連れが複数組いた。毎年同様の事例が発生している。年末休暇に入る前の第4金曜日に来所される家族連れが一定数おり、様になり落胆される (当月は悲鳴をあげる方も)。※市立博物館 (本丸御殿含) のウェブサイトには休館日がとても分かりやすく表記されている。多くの人の目に触れるよう、案内所のSNSを活用し発信していきたい。</p>
--

来訪外国人利用者 (令和 7 年 12 月分)

1 国籍別人数 本川越駅観光案内所

国・地域	計
アジア	
韓国	46
中国	18
台湾	170
香港	72
タイ	78
シンガポール	61
マレーシア	29
インドネシア	8
フィリピン	31
ベトナム	10
インド	5
マカオ	0
モンゴル	0
スリランカ	0
ネパール	3
パキスタン	0
バングラディシュ	0
ミャンマー	2
カンボジア	0
ラオス	0
ブルネイ	0
その他アジア	0
計	533
中東	
イスラエル	0
トルコ	0
アラブ首長国連邦	0
サウジアラビア	0
イラン	0
その他中東	0
計	0

国・地域	計
ヨーロッパ	
イギリス	6
フランス	20
ドイツ	5
イタリア	13
ロシア	0
スペイン	0
スウェーデン	0
オランダ	2
スイス	3
ベルギー	0
フィンランド	0
ポーランド	0
デンマーク	0
ノルウェー	0
オーストリア	0
ポルトガル	0
アイルランド	0
チェコ	0
ルーマニア	0
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	0
その他ヨーロッパ	0
計	50
地域不明・その他	16

その他アフリカはコンゴ

国・地域	計
アフリカ	
南アフリカ共和国	0
エジプト	0
ナイジェリア	0
ガーナ	0
その他アフリカ	2
計	2
北アメリカ	
アメリカ	65
カナダ	3
メキシコ	0
その他北アメリカ	0
計	68
南アメリカ	
ブラジル	0
アルゼンチン	0
チリ	0
コロンビア	0
ペルー	0
ベネズエラ	0
エクアドル	0
ボリビア	0
その他南アメリカ	0
計	0
オセアニア	
豪州	24
ニュージーランド	0
その他オセアニア	0
計	24
合計	693

2. 概況（当月の案内業務や外客の動向）

本川越駅観光案内所

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。

- 外国人来所者：693人、前年同月比73.2%。上位は、①台湾170人 ②タイ78人 ③香港72人 ④アメリカ65人 ⑤シンガポール61人。アジア圏が全体の76.9%を占める。
- 中国は18人（前年比42.9%、-24人）、香港は72人（前年比61.0%、-46人）と大幅減。日中関係悪化に伴う中国政府の渡航自粛要請および中国航空各社の日本路線減便が影響していると思われる。中国・香港の減少（計-70人）が外国人全体の減少（-254人）の約3割を占める。
- 一方、アメリカは65人（前年比151.2%、+22人）と大幅増。欧州もイタリア+13人など増加傾向で、中国・香港の減少を一部補っている。依然として台湾からの来客が最多ではあるが、今後、欧米圏向けの情報発信強化が課題と感じる。
- 外国人観光客へのイーグルバス「エコのるプロジェクト（1日乗車券が600円→300円で購入可能）」の説明に苦戦するケースがあり、割引チケットの購入方法も分かりづらかったため、案内所内で英語版・繁体字版・タイ語版の説明資料を用意した。案内所に配架する資料は多言語で揃える対応が必要と感じる。
- タイ・香港・台湾からの観光客で、電車とバスの一体型パス（西武鉄道青パス、東武鉄道ハッピー型チケット及び電子チケット）利用者が増加。施設の閉館時間との兼ね合いで効率的な廻り方の提案が重要。電車で駅に到着した時点で既に喜多院の客殿拝観に間に合わないケースもあった。
- マンホールカード、スタンプは当月も大人気（マンホールカード配布595枚中、外国人観光客81枚、約14%）。Instagramのリール動画を見せながら100周年記念マンホールカードについて質問される場面もあり、SNS経由での認知拡大がうかがえる。

※50文字以上

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

- アメリカ（ハワイ）：川越市民の日に市内観光施設が無料である旨を伝えると喜ばれ、回遊の後押しとなった。
- 台湾：2年前にも来所された女性が、スタッフに「あなたのことは覚えている、前にも案内してもらった」と仰り、スタンプとマグネットを購入された。「また来るね」と笑顔で帰られた。
- 台湾：マンホールカードとスタンプ目的の女性3名。「ちいかわのぬいぐるみ」をお客様持参のミニ人力車に載せて見せてくれるなど、楽しんでいる様子だった。
- 香港：3回目の来日というお客様から「日本は治安がいい、安心できる」とのご感想あり。
- シンガポール：ご家族連れのお客様が、小江戸巡回バスのチケット購入を希望。車椅子でも乗車可能かとのお問い合わせがあり、バス停で運転手に車椅子乗車の旨と当日の希望行程を引き継いだ。担当スタッフは「謝謝」と何度もお礼を言われ、お客様は出発された。

※30文字以上

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。