

担当	会議	リーダー	副課長	課長

本川越駅観光案内所 業務月報 (令和 8年 1月分)

1.国内客利用者人数

合計(人)	窓口案内人数	窓口以外案内件数(電話等)
8,539	8,539	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	4,886	0	1,536	3,350
英語	190	50	68	172

【英語マップ】
※50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)

■当月の来所者数：9,645人(日本人：8,539人 外国人：1,106人)前年同月比100.1%(日本人97.1% 外国人131.2%)

1月13日、当観光案内所が入る商業施設「本川越ペペ」閉店による案内所移転あり。観光客や地元の方々から、閉店当日まで施設や今後の案内所の存続有無等の質問が連日あった。案内所の移転先を伝えると安堵する方が多く、観光客・市民双方からのニーズの高さが確認された月であった。1月14日からは西武鉄道お客様窓口での営業を開始。お客様からの電車の質問は西武鉄道駅員に、逆に街やバスについての質問が駅員にあった際には案内所スタッフが対応するなど、スムーズな連携が行われている。また、電車等の質問で中国語・韓国語での通訳が必要な場面では案内所スタッフがサポートを行った。

【多数問い合わせ】・正月三が日は七福神めぐり、初詣の問い合わせが集中。氷川神社・喜多院・熊野神社・川越八幡宮への案内が連日続く・コインロッカー(68件)：西口ロッカー満杯時は佐川急便の手荷物預かり(1個800円・現金のみ可能)を案内した。

【交通案内詳細】・東武バス(406件)、イーグルバス(444件)、西武バス(60件)の問い合わせあり。巡回バスをはじめ一日乗車券の質問が頻繁にあり。また、外国人観光客は鉄道+バスの企画券利用者が多かった。

【行きたい】・七福神を回りたい：色紙スタンプの集め方を説明、無料スタンプ台紙を希望する方もおり、ウェブサイトより印刷し配布した。・初詣のできる神社仏閣・時の鐘・菓子屋横丁・蔵の街・川越城

【買いたい】・御城印：仲町観光案内所を案内・川越モチーフグッツ(マンホールグッズやマグネット)：当案内所、蔵里を案内

【食べたい】・鰻・ホワイト餃子・いも恋・うどん・カフェ(ペペ閉店後、駅周辺のカフェやお弁当購入可能な店舗の問い合わせが増加している)

【その他】・マンホールカード(当月配布695枚、うち外国人71枚)・スタンプ押印希望・羽田空港行バスのオンラインチケット購入後の取り扱い方法について・人が並んでいない神社やお寺を知りたいとのことで、案内所作成の「出世街道まっしぐらコース」マップを配布し神社を案内したところ大変喜ばれた。・ARデジタルスタンプラリーの問い合わせ及びバッジ交換5件。※ときも柄は在庫切れ

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)

■川島町白鳥飛来地(02川島郵便局下車徒歩15分)。後日「白鳥を20羽見られた」と写真を見せに再来所あり ■狭山市から入間行バス ■鴻巣免許センター行バス ■名古屋行のバスの問い合わせあり。川越駅西口より一便あるが、チケット購入を補助するもウェブサイトでの販売のみ。高齢者には困難と思われるため、バスタ新宿を案内した。

6.問題点・気が付いたこと(措置状況も記載のこと)

【ペペ閉店後の案内所移転について】ペペ閉店に伴い、「案内所はどこへ移るのか」「工事中は東口・西口の通り抜けはできるのか」「このあと建物はどうなるのか」等の問い合わせが継続した。観光客だけでなく市民からの問い合わせも多く、移転情報への関心の高さから、早めの周知が効果的であると考えられる。交番の警察官からも存続を歓迎する声があった。観光客・市民双方からの案内所へのニーズの高さが確認された。

【西武鉄道内への観光案内所移転後の課題】以前の案内所立地と比べ、気軽に立ち寄る日本人来所者が減少している。1月14日～1月31日の日本人来所者数は3,586人で、前年同期(4,450人)比80.6%に留まった。改札からの人の動きを見ると、日本人は大多数が東口方面へ向かう傾向にあり、案内所に気づく人が少ない状況にもある。実際に、「案内所を探してやっと見つけた」との声もあった。加えて、鉄道の窓口は少し入りづらいとの声がある。これらを踏まえ、駅の出口付近の分かりやすい場所に観光案内所の掲示が必要と考える。一方、外国人来所者については増加傾向にある(前年同期比157.0%)。これは、鉄道企画券を窓口で提示する際に案内所の存在に気づき、そのまま観光案内ブースに立ち寄るケースが多いためと考えられる。

【手荷物預かりについて～佐川急便との連携～】佐川急便への手荷物預かりサービス(1個800円・現金のみ・9時～18時)の案内を開始。大型荷物のロッカー希望者が多く、その対策として有効である。佐川急便と運用面について双方で確認を実施した。また、セブンイレブン(echo cloak/携帯端末決済のみ)への送客も増加中。

【外国人観光客対応】外国人来所者は1,106人で前年比131.2%と大幅増。特に韓国からの来訪者が317人と過去最多で、台湾(263人)、香港(112人)と続く。鉄道企画券利用者への巡回バス案内が増加している。QR鉄道乗車券の扱いに手間取る観光客も見られ、駅員の対応の際に通訳をすることもある。利用者・スタッフいずれにとっても、1カ所での観光・交通双方の問い合わせに対応できる効率的な体制となっていると考える。

来訪外国人利用者

(令和 8 年 1 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	317
中国	25
台湾	263
香港	112
タイ	68
シンガポール	40
マレーシア	42
インドネシア	6
フィリピン	37
ベトナム	0
インド	3
マカオ	0
モンゴル	0
スリランカ	0
ネパール	7
パキスタン	0
バングラデシュ	1
ミャンマー	0
カンボジア	0
ラオス	0
ブルネイ	0
その他アジア	0
計	921
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	5
フランス	20
ドイツ	3
イタリア	10
ロシア	0
スペイン	8
スウェーデン	0
オランダ	5
スイス	1
ベルギー	0
フィンランド	0
ポーランド	1
デンマーク	3
ノルウェー	0
オーストリア	0
ポルトガル	1
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	58
地域不明・その他	19

国・地域	計
アフリカ	
南アフリカ共和国	0
エジプト	3
ナイジェリア	0
ガーナ	0
その他アフリカ	0
計	3
北アメリカ	
アメリカ	39
カナダ	17
メキシコ	2
その他北アメリカ	0
計	58
南アメリカ	
ブラジル	8
アルゼンチン	2
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	10
オセアニア	
豪州	37
ニュージーランド	0
その他オセアニア	0
計	37
合計	1,106

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：1,106人、前年同月比131.2%。上位は、①韓国317人 ②台湾263人 ③香港112人 ④タイ68人 ⑤マレーシア42人。アジア圏が全体の83.3%を占める。
- 1月1日～13日はペペ内、1月14日より西武鉄道お客様窓口で営業開始。移転後は改札動線上に位置する案内所に気づく外国人が増え、日別集計では外国人来訪が移転前の日平均17.1人から移転後49.1人へと大幅に増加した。特に韓国は日平均2.1人から16.1人と約8倍に急増し、月計317人は当案内所の過去最高を記録した。台湾・香港においても3～4倍の増加が見られるが、韓国の増加幅は突出している。鉄道窓口と隣接したことで企画券やQR乗車券の問い合わせと合わせて観光案内を受ける来訪者が多く、巡回バスの乗り方や一日乗車券の案内が頻繁に行われた。なお、全国的にも訪日韓国人の増加傾向がJNTOより報告されている。
- 中国は25人と依然として低調。日本全体にわたり政治的日中関係の影響が続いている。
- マンホールカード希望者（当月前配布695枚中71枚が外国人）やスタンプ押印希望者は当月も多く引き続き需要が高い。
- 七福神めぐり期間中（1月1日～7日）は外国人観光客からも神社・寺院への問い合わせが多かった。氷川神社は参拝の列が長く待ち時間が発生するため、時間に制限のある観光客には案内所から近い神社や寺を案内した。
- その他：・東武東上線の川越駅と間違えて本川越駅に来てしまうケースなど、川越駅との混同が多く見受けられる。・1月14日以降、大型荷物の預け先（佐川急便・ecbo cloak）の案内は12件。佐川急便を案内する際は、事前に店舗へ電話し対応可能な状況かを確認のうえ取り次いでいる。

※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

- エジプト・カナダからのファミリー：折り鶴を小さな姉妹にプレゼントすると喜ばれた。
- 韓国人グループ：QRコード読み取りができず改札口を通れないと困っていたため、韓国語でサポート実施。「安心した」と笑顔で出発した。
- 台湾人夫婦：駅直結のホテルに宿泊。温泉の送迎バス乗り場や食事、お土産などの案内を詳しく行った。翌日、案内所に再来所、「楽しく観光できた、ありがとう」とお礼の言葉があった。台湾に帰国後、川越と案内所の話を周囲に伝えると言われ帰路についた。
- 台湾人6名：面識のない2グループだったが、バスまでの出発時間がないため、一緒にイーグルバス乗り場まで案内。タイミングよくバスに無事に乗れ、レトロな車体のボンネットバスが来た瞬間、男の子が喜ぶ様子が見られた。
- シンガポール女性：「日本13回目、川越3回目。3年前に川越で『蚤の市』を教えてもらってから前回、今回と28日に来ている」と以前の案内に対し再度感謝されていた。

※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。