



銀座の言語景観5

日本大学文理学部国文学科
日本語学基礎演習2

- はじめに
- 銀座のファストファッション店における国内ブランドと海外ブランドの差
- 視覚的図形と補助言語の関わり
- 銀座のコンビニエンスストアにおける言語サービスの違い
- **デパート・百貨店間における対応言語比較**
- 「和」を売り出す店における言語表記
- ホテル階級差にみられるトイレへの案内表示の差異
- 高級ホテルと中価格帯ホテルの言語景観
- 銀座の蕎麦屋における言語景観
- おわりに

第5章 デパート・百貨店間における対応言語比較

0314084 長島広朗
0314152 吉田直人

PDF 調査マニュアル&チェックシート (PDF)

5.1.調査概要

田中（2014）の報告を受け、デパート・百貨店における「田中（2014）の時点での銀座」と「今の銀座」とのウェブ、紙媒体のフロアガイド、およびフロントデスクでの対応言語の比較を行い、訪日外国人観光客が増加傾向にある今日において他言語対応がどの程度行われているのかを考える。

5.2.調査観点

調査は以下の観点から行う。

- (i) サービス場所
 - ・ウェブ
 - ・フロアガイド
 - ・フロントデスク
- (ii) サービス内容
 - ・サービス場所があるか
 - ・対応言語数はいくつか
 - ・対応している言語は何か
 - ・田中（2014）と比較してどう変化しているか

(i) をベースとして (ii) の観点について比較し、考察していく。

5.3.調査対象デパート

- 銀座三越
(中央区銀座4丁目6-16)
<http://mitsukoshi.mistore.jp/store/ginza/index.html>
- 松屋銀座
(中央区銀座3丁目6)
http://www.matsuya.com/m_ginza/
- プランタン銀座
(中央区銀座3丁目3-2-1)
<http://www.printemps-ginza.co.jp/>
- 阪急メンズ東京
(千代田区有楽町2-5-1)
<http://www.hankyu-dept.co.jp/mens-tokyo/>
- 有楽町マルイ
(千代田区有楽町2-7-1)
<http://www.0101.co.jp/stores/guide/store860.html>
- ルミネ有楽町店
(千代田区有楽町2丁目5)
<https://www.lumine.ne.jp/yurakucho/>
- メルサ銀座2
(中央区銀座2丁目7-18)
<http://www.melsa.co.jp/gin2.html>
- 銀座和光
(中央区銀座4丁目5)
<http://www.wako.co.jp/>
- 交詢ビル
(中央区銀座6-8-7)
<https://31urban.jp/institution.php?iid=0002>
- 西銀座デパート
(中央区銀座4-1)
<http://www.nishiginza.co.jp/>

5.4.調査結果比較・考察

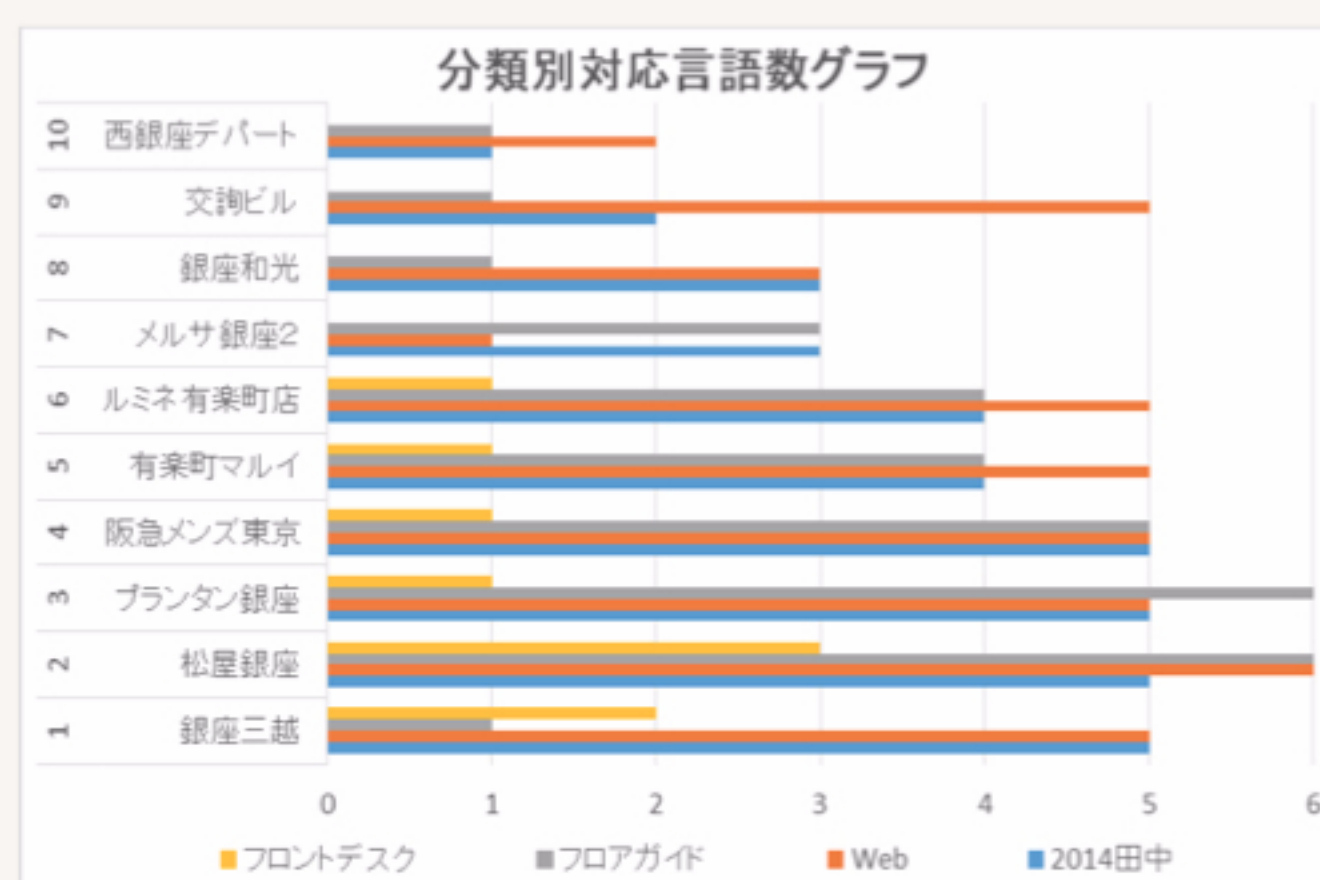
フロアガイドについて銀座三越は8階の改装を行っている影響で日本語版しか用意されていなかったのを除けば、田中（2014）の数値と変化があまりなかった。上位に関しては、Web、フロアガイド、フロントデスク何れにおいても他言語対応が盛んであった。ただ、表1の7～10のデパートではそれぞれに特化しているもしくは消極的な面が見られた。

表1

対応言語数表		2014田中	Web	フロアガイド	フロントデスク
1	銀座三越	5	5	1	2
2	松屋銀座	5	6	6	3
3	プランタン銀座	5	5	6	1
4	阪急メンズ東京	5	5	5	1
5	有楽町マルイ	4	5	4	1
6	ルミネ有楽町店	4	5	4	1
7	メルサ銀座2	3	1	3	0
8	銀座和光	3	3	1	0
9	交詢ビル	2	5	1	0
10	西銀座デパート	1	2	1	0
	平均	3.7	4.2	3.2	0.9
	上位平均	4.8	5.2	4.4	1.6
	下位平均	2.6	3.2	2.0	0.2

上位と下位の差で分かりやすかった差は、英語をタイトル部分のみに使うのか、それとも中のフロアの説明にまで用いるのかで他言語対応への姿勢が違っているように思われる。また、フロントデスクはそのデパートの構造上、設置すらできないということもあり、デパートとして面と向かっての他言語対応の増加はまだまだ時間がかかりそうである。

図1



東京オリンピック・パラリンピックが5年後に開催される予定なのでそれに合わせた変化に今後注目していく必要がある。だ。