

## 調査マニュアル

### 【調査項目】

- ・デパート間の訪日外国人観光客に対する言語対応の比較。
- ・Web、フロアガイド、フロントデスクにおいて外国語対応が行われているのか、対応されているのならどの言語に対応できているのかを比較し、その要因を考える。また、対応されていないのならその要因も考える。

### 【調査対象】

銀座周辺にあるデパート、ショッピングセンター

#### ○吉田担当

- ・銀座三越
- ・松屋銀座
- ・有楽町マルイ
- ・阪急メンズ東京
- ・プランタン銀座

#### ○長島担当

- ・銀座和光
- ・メルサ銀座2
- ・西銀座デパート
- ・交詢ビル（バーニーズニューヨーク銀座店）
- ・ルミネ有楽町店

### 【調査場所】

銀座2丁目、3丁目、4丁目、6丁目、有楽町2丁目

### 【調査方法】

- ・対応されている言語数、言語種を調査する。
- ・Web・・・各デパートのWebサイトのトップページで選択可能な言語数・言語種を調査。
- ・フロアガイド・・・パンフレットで表記されている言語数・言語種を調査。
- ・フロントデスク・・・フロントにおいて通訳等のサービスで対応している言語数・言語種を調査。また、可能なら目に見えてわからない場合は統一した質問をして調査。

### 【チェックシートについて】

- ・1つの掲示及び配布されているフロアガイド、またフロントデスクにつき1枚記入する。
- ・チェック項目にない気になった点についてはメモ欄に記入する。

## フロントデスク対応チェックシート

調査日：2015年 月 日

調査者氏名 \_\_\_\_\_

対象とする店舗

- ・店舗名【 \_\_\_\_\_ 】
- ・店舗所在地 銀座・有楽町 ( ) 丁目 ( ) 番地 ( \_\_\_\_\_ )

1. フロントデスクでの対応の有無

有 無

2. 対応言語数

・( \_\_\_\_\_ ) か国語

3. 対応言語

- 日本語 ( ひらがな カタカナ 漢字 ローマ字 )
- 英語
- 中国語
- 韓国語
- タイ語
- フランス語
- イタリア語
- スペイン語
- ドイツ語
- アラビア語
- その他 ( \_\_\_\_\_ )

4. 指定以外に対応できる言語の有無

有 無

5. (4で有の場合) 対応言語

[ \_\_\_\_\_ ]

6. 恒常的か臨時的か

恒常的 臨時的

メモ

## フロアガイド（配布）チェックシート

調査日：2015年 月 日

調査者氏名 \_\_\_\_\_

対象とする店舗

- ・店舗名【 \_\_\_\_\_ 】
- ・店舗所在地 銀座・有楽町 ( ) 丁目 ( ) 番地 ( )

1. 別紙の有無

有 無

2. 使用言語数

・( ) か国語

3. 使用言語

日本語 ( ひらがな カタカナ 漢字 ローマ字 ) 英語 中国語簡体字 中国語繁体字

韓国語 タイ語 フランス語 イタリア語 スペイン語 ドイツ語 アラビア語

その他 ( \_\_\_\_\_ )

メモ



## WEB チェックシート

調査日：2015年 月 日

調査者氏名 \_\_\_\_\_

対象とする店舗

- ・店舗名【 \_\_\_\_\_ 】
- ・店舗所在地 銀座・有楽町 ( ) 丁目 ( ) 番地 ( \_\_\_\_\_ )

1. 対応言語数

- ・ ( \_\_\_\_\_ ) か国語

2. 対応言語

日本語 ( ひらがな カタカナ 漢字 ローマ字 ) 英語 中国語簡体字 中国語繁体字

韓国語 タイ語 フランス語 イタリア語 スペイン語 ドイツ語 アラビア語

その他 ( \_\_\_\_\_ )

メモ