

実地調査マニュアル

【調査項目】

ホテルのフロントロビーに一番近いトイレまでの案内が言語、ピクトグラム等どのように使用されているか調査する。

【調査対象】

- ・高級国内資本ホテル：担当、山中
- …ホテルニューオータニ、ホテルオークラ、帝国ホテル
- ・海外資本ホテル：担当、谷
- …リッツ・カールトン東京、ペニンシュラ東京、シャングリラ東京
- ・リーズナブルホテル：担当、星野
(じゃらん <http://www.jalan.net/> 銀座駅周辺 安価順)
- …アパホテル築地駅南店、銀座キャピタルホテル、ヴィアイン東銀座、ホテル銀座ダイエー、銀座ベルビューホテル

【調査方法】

- ・各ホテルフロントロビーにいちばん近いトイレをフロアガイド等で探す。トイレへの案内表示に従いトイレへと向かう。
この際フロアガイド、トイレへの案内表示、ピクトグラム等を表示形態の有無に捉われず、可能な限り撮影する。(できない場合はチェックシート裏面に手書き)
- ・トイレへの案内に用いられる使用言語、言語数、言語の順番、ピクトグラム、を調査する。
- ・ピクトグラムの有無、また、JIS規格に該当するものと規格外のものに分ける。(ここで取り扱うJIS規格ピクト <http://kanbanmaker.com/pictsign/category/jis/>)
- ・パンフレットを貰って各ホテルのトイレ案内表示、トイレの設置位置を比較。
- ・各ホテルのメインエレベータ横の案内表示がピクトグラムのみか、どうか。

【撮影対象】

ホテルの全体→フロアガイド→案内表示板→トイレ本体の表示(ピクトグラム等)
上記順で撮影

【調査の観点】

- ・各層のホテル(価格、階級)で誘導する案内表示、掲示板、フロアガイド等で、使用言語、言語数、言語順、ピクトグラム等に差異が生じるか。
- ・海外言語がない場合、また臨時掲示物で付け足されている場合の要因を考察する。

【チェックシート】

- ・各案内物1つに1枚
- ・項目に無い内容はその他に記入。

実地調査チェックシート

調査者[谷 ・ 星野 ・ 山中]

調査日[2015年9月8日(火) 時頃]

調査対象ホテル

[]
調査分類[高級国内資本ホテル ・ 海外資本ホテル ・ リーズナブルホテル]
住所[]

・調査対象物

フロアガイド トイレへの案内図 開閉扉 パンフレット

・使用言語、言語順(言語順は [] 内に記載)

日本語(ひらがな カタカナ 漢字 ローマ字 振り仮名の有無) []

英語 [] 中国語(簡体字 繁体字) [] 韓国語 []

ロシア語 [] ドイツ語 [] フランス語 [] イタリア語 []

ポルトガル語 [] スペイン語 [] その他[] []

・言語数

[]

・ピクトグラム

有 (規格通り 規格外—近いもの 離れているもの) 無

・臨時的なものがあるか

有 / 無

・臨時的掲示物の使用言語、言語順(言語順は [] 内に記載)

日本語(ひらがな カタカナ 漢字 ローマ字 振り仮名の有無) []

英語 [] 中国語(簡体字 繁体字) [] 韓国語 []

ロシア語 [] ドイツ語 [] フランス語 [] イタリア語 []

ポルトガル語 [] スペイン語 [] その他[] []

・特徴(位置、形態など)

[]

その他(気づいたことなど)は裏面に記述する。