

## 調査マニュアル

### 【調査項目】

銀座のデパートの店内放送・パンフレット・フロアガイドに着目し、デパート間で比較。店舗の違いはもちろん、フロアでの違い、言語や順番、内容の違いを比較し、調査する。

### 【調査対象】

調査の対象とするデパートは、「銀座の言語景観5—2015年度基礎演習2報告書—」の5章の10店舗を対象とする。比較をし、他言語対応が今どのように変わっているのを見るため。(ただし、銀座三越は空港型免税店とその他のフロアで分ける)

- ① 銀座三越  
(中央区銀座4丁目6-16)
- ② 銀座三越8階空港型免税店
- ③ 松屋銀座  
(中央区銀座3丁目6)
- ④ プランタン銀座  
(中央区銀座3丁目3-2-1)
- ⑤ 阪急メンズ東京  
(千代田区有楽町2-5-1)
- ⑥ 有楽町マルイ  
(千代田区有楽町2-7-1)
- ⑦ ルミネ有楽町店  
(千代田区有楽町2丁目5)
- ⑧ メルサ銀座2

(中央区銀座2丁目7-18)

⑨ 銀座和光

(中央区銀座4丁目5)

⑩ 交詢ビル

(中央区銀座6-8-7)

⑪ 西銀座デパート

(中央区銀座4-1)



### 【調査方法】

一人ずつ調べる項目を振り分けて調査する。

- ・ 店内放送はエスカレーターでの放送を聞き、どのような言語がどのような順番で話されているか、またどのような内容か(日本語)をエスカレーター前で録音し調査。
- ・ パンフレットは入り口にあるもの全てと免税フロアにあるパンフレットを入手し、言語、順番を調査。
- ・ フロアガイドは入り口にある全てのフロアガイドの写真を撮り、言語、順番、ピクトグラムを調査。
- ・ 写真撮影では、まず店舗名がわかる写真を撮影し、次にその店舗のどこなのか(何階かなど)がわかる写真を撮影し、最後にフロアガイドを撮影する。

### 【調査観点】

デパートごとの使用言語や、使用言語の順番の違い、案内の違いはあるのか。チェックシートをもとに、デパートごとにどのようなお客さんが来ていると想定できるのか。店舗ごとの相違点や共通点を見る。

## チェックシート (パンフレット ver.)

基礎演習2 田中ゆかり先生

関根班

調査日【2016年 月 日 時 分】

調査者【鈴木裕子】

店舗名【 】

住所【東京都中央区 丁目 】

### 1、言語

使用言語数 ( ケ国語)

使用言語 日本語 英語 中国語 (簡体字 繁体字) 韓国語

その他 ( 語)

順番 ( → → → → )

### 2、ピクトグラムの有無

ある なし

### 3、ピクトグラムで表されている場所

トイレ エスカレーター エレベーター 非常口 喫煙所 禁煙

電話 AED 車椅子用トイレ インフォメーション

その他 ( )

### 4、内容

--

### 5、メモ

--

# チェックシート（店内放送 ver.）

基礎演習2 田中ゆかり先生

関根班

調査日【2016年 月 日 時 分】

調査者【関根愛菜】

店舗名【 】

住所【東京都中央区 丁目 】

## 1、放送者

男性  女性

## 2、言語

使用言語数（ヶ国語）

使用言語  日本語  英語  中国語（ 簡体字  繁体字）  韓国語

その他（語）

順番（ → → → → ）

## 3、放送内容

挨拶  ベルト  黄色い線  ベビーカー  子供  洋服

その他（ ）

大体の内容を記入（日本語）

## 4、メモ

## チェックシート（フロアガイド ver.）

基礎演習2 田中ゆかり先生

関根班

調査日【2016年 月 日 時 分】

調査者【黒田亮平】

店舗名【 】

住所【東京都中央区 丁目 】

### 1、言語

使用言語数（ヶ国語）

使用言語 日本語 英語 中国語（簡体字 繁体字） 韓国語

その他（語）

順番（ → → → → ）

### 2、ピクトグラムの有無

ある なし

### 3、ピクトグラムで表されている場所

トイレ エスカレーター エレベーター 非常口 喫煙所 禁煙

電話 AED 車椅子用トイレ インフォメーション

その他（ ）

### 4、メモ