



# 銀座の言語景観9

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
- フロアガイドの報告と分析
- パンフレットの報告と分析
- 免税カウンターの報告と分析
- トイレの報告と分析
- エレベーターの報告と分析
- エスカレーターの報告と分析
- 臨時的掲示時計売場の報告と分析
- 臨時的掲示電化製品売場の報告と分析
- 臨時的掲示コスメ売場の報告と分析
- 臨時的掲示伝統工芸品売場の報告と分析
- 店内放送の報告と分析
- ホームページの報告と分析



## 第4章 免税カウンターの報告と分析

0318052 海老名昂汰  
0318072 武末文志  
0318084 松尾心愛

PDF 調査マニュアル&チェックシート (PDF)

### 4.1.目的

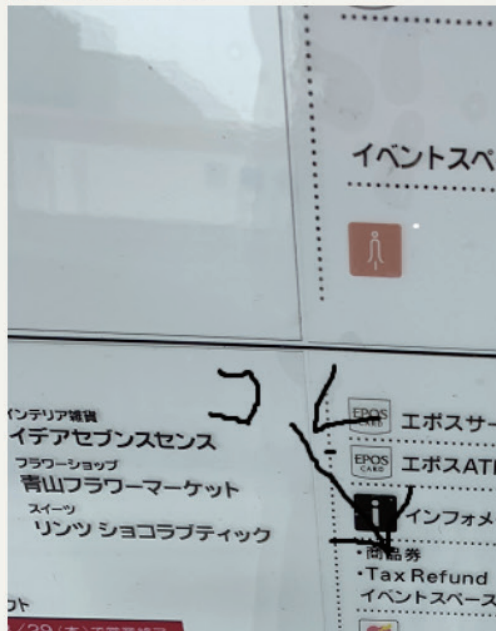
店舗にある免税カウンターについての言語の種類、語数、順番を調査し、言語景観について分析する。

### 4.2.調査概要

#### 4.2.1調査アイテム

・施設正面入り口のフロアガイドの免税カウンターの案内表記

写真1.有楽町マルイ正面入り口



・免税カウンターのフロアでメインエスカレーター付近の一番最初に見た表記

写真2.松屋1階のメインエスカレーター近くの動線案内





#### ・免税カウンター入り口の案内表記

写真3.有楽町マルイの免税カウンター入り口



#### 4.2.2.収集データ

表1.調査アイテムと収集データ数

施設名	施設入口	エスカレーター	カウンター入口	使用言語数 (横計)
EXITMELSA	×	日・英・中(簡)・ 中(繁)・韓	×	5
GINZA SIX	日・英	×	日・英・中(簡)・韓	4
NISHIGINZA (西銀座)	×	×	×	×
ギンザ・グラッセ	×	×	×	×
銀座三越	英・中(簡)・韓	英・中(簡)・日	日・英・中(簡)	4
バーニーズニューヨーク銀座店	×	×	×	×
阪急メンズ東京	英・日	英	英・日・中(簡)・ 中(繁)・韓	5
松屋	英・日	英・日	英・中(簡)・中(繁)・ 韓・タイ・日	6
マロニエゲート銀座1	×	×	×	×
マロニエゲート銀座2&3	×	×	×	×
メルサ銀座二丁目店	×	×	×	×
ルミネ有楽町店	英	×	英・日・中(簡)・韓	4
和光	×	×	×	×
銀座コア	×	×	×	×
銀座ベルビア館	×	中(簡)・英	英・中(簡)	2
東急プラザ銀座	英	×	×	1
有楽町マルイ	英	×	日・中(簡)・英	3
有楽町イトシア	×	×	×	×
有楽町マリオン	×	×	×	×

#### 4.2.3.アイテムのどこに着目したか

正面入り口フロアガイドの使用言語の数,種類,掲載順序

案内表記の言語使用数,種類,掲載順序

免税カウンター入り口言語使用数,種類,掲載順序

#### 4.3.報告・分析の分担

施設正面入り口のフロアガイドの免税カウンターの表記：海老名  
免税カウンターのフロアのメインエスカレーター近くにある導線案内：松尾  
免税カウンター入り口の案内表記：武末

#### 4.4.施設の正面入り口のフロアガイドの免税カウンターの案内表記について（海老名昂汰）

#### 4.5.免税カウンターのあるフロアでメインエスカレーターの近くにある一番最初に見る案内表記からわかる言語景観の分析（松尾心愛）

#### 4.6.免税カウンター入り口の案内表記から見る言語景観（武末文吉）

#### 4.7.班全体のまとめ


免税カウンター自体を置いてある施設が少なく、訪日外国人対応言語の種類が比例するという考えに対し偏りのある分析をしてしまったと感じた。入り口のフロアガイドには免税表記がないが施設内のフロアガイドには表記があるといった分かりにくい記載をした施設も見受けられた。免税表記には英語が必ず使われていることや英語以外の対応言語の少なさが気になったことから、免税カウンターを配置してはいるがサービスとしては低いレベルにあると感じた施設が多くみられた。これからオリンピックが始まる年に近づき訪日外国人が増加すると予想されているが、東京の中心地である銀座でも免税対応がまだ完全にできてはいないのでどのように変わっていくのか動向が気になる。

#### 4.8.引用文献

※最終閲覧日はいずれも2019年9月7日

JNTO 日本製区観光局 月別・年別統計データ(訪日外国人)  
[https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor\\_trends/](https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor_trends/)

東京通り名マップ(銀座・有楽町周辺)  
[https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1UC-PoVtFhvKK6m\\_tpVsBIF\\_mGA&il=35.6954757215749%2C139.66818018755305&z=13](https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1UC-PoVtFhvKK6m_tpVsBIF_mGA&il=35.6954757215749%2C139.66818018755305&z=13)

 ページTOPへ