

1. 研究目的

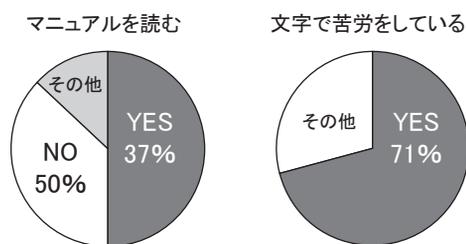
日本のホテルの客室には文字(主に英語、日本語)で書かれた情報が多い。目覚ましの掛け方に始まり、命に関わる重要な事が文字で表現されている。しかし、文字のみの情報では使用されている言葉を使わない人には理解をすることが出来ない。そこで、万人が理解する為のマニュアル作りが必要であると考えた。

2. 調査と分析

都内にある、外国人利用者が多いホテルで調査したところ、宿泊客に伝えるべき客室の情報のほとんどが文字であることが分かった。また空調の説明の紙がテレビガイドの冊子に挟まっていた事等から、情報を整理し設置することが必要だと感じた。

緊急事用マニュアルの例として、飛行機内に置かれているものはイラストと文字が使用されているが、文字で書かれているので全ての人が理解できるとは限らない。

外国人50人に、「日本のホテルに泊まる際、客室のマニュアルを読むか」と質問したところ、YESと答えたのは37%、NOと答えたのは50%だった。また全体の71%の人が、マニュアルを読む際に文字が読めず苦労している事が分かった。



3. コンセプトの立案

「文字を一切使わず、絵で情報を全て伝える」

世界中の人が理解できるよう、文字のない宿泊施設用客室のマニュアルを制作する。

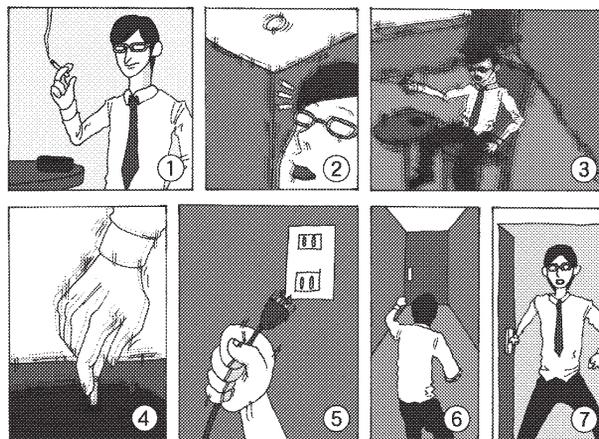
4. デザイン展開

- ピクトグラムではなく、漫画で理解させる。
- 絵のタッチは、状況を詳しく伝えるために、単純化・デフォルメをしない。
- 数字は世界共通のため、文字と扱わない。
- 漫画はジャンルごとに分ける。(例えば、電話で行

うことは電話系としてまとめる。)

- 冊子で作ってしまうとあとから情報を追加できないので、バインダー形式にする。
- サイズは、標準的なA4サイズにする。
- より外国の人に理解してもらいやすくするために、アメコミのように左とじにする。

5. 完成図



6. 結論

アンケートの結果、各漫画の理解率の平均は74%だった。一番理解率が高かったのは100%で低かったのは50%だった。その後、問題点を改善し再度アンケートを行ったところ、一番低かった50%が75%まで上がった。また、各漫画の理解率の平均も88%まで高めることができたので、大変満足な結果を得る事ができた。

アンケートの質問のひとつ、自分が外国のホテルに泊まる場合、「文字なし漫画」と「文のみ」のマニュアル、どちらが置いてあった方がよいかという質問に対し、なんと100%の人が「文字なし漫画」と回答した。その回答も含めて、今回私が行った研究は今後、実際に使用される可能性があると感じた。

7. 参考文献

- 東京消防庁指導広報部指導課, 1999, 『防火の手引き』財団法人東京防災指導協会
- JAL, 『安全のしおり』
- 協力-ホテルオークラ東京