

# A Study on the Application and Skills of Honorifics of Japanese Supermarket Staff

Yan Liu, Xiaomei Wang\*

College of Foreign Languages, Guizhou University, Guiyang Guizhou  
Email: gzhdxwgy@163.com, \*1344759330@qq.com

Received: Jul. 9<sup>th</sup>, 2018; accepted: Jul. 21<sup>st</sup>, 2018; published: Jul. 31<sup>st</sup>, 2018

---

## Abstract

The practical application of Japanese honorifics becomes a challenge for Japanese learners. In recent years, many scholars have researched on the system of Japanese honorifics, teaching methods of Japanese honorific language, and the perspective of cross-cultural communication. However, there are few researches used to clarify the application of Japanese honorifics. This study aims at promoting the acquisition and application of Japanese honorifics of Japanese learners, especially of international Japanese learners studying in Japan.

## Keywords

Supermarket Service, Japanese Honorifics, Application and Skills

---

# 探讨日本超市员工敬语的使用实况与技巧

刘 岩, 王晓梅\*

贵州大学外国语学院, 贵州 贵阳  
Email: gzhdxwgy@163.com, \*1344759330@qq.com

收稿日期: 2018年7月9日; 录用日期: 2018年7月21日; 发布日期: 2018年7月31日

---

## 摘 要

日语敬语的实际应用是日语学习者的一个困难点。近年来, 很多学者围绕着日语敬语的体系, 日语敬语教学方法, 跨文化交际视角进行了研究, 但是通过实例阐明日语敬语的使用的研究却很少。本研究以日本超市为例, 探讨了超市员工的日语敬语的使用实况与技巧。希望能对日语学习者提升日语敬语的学习与使用有所帮助, 尤其是对赴日留学的日语学习者有所助益。

---

\*通讯作者。

## 关键词

超市服务, 日语敬语, 使用实况与技巧

Copyright © 2018 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

日语敬语习得与应用是日语教育中重要的一环。关于日语敬语的理论研究[1] [2] [3], 跨文化交际[4] [5], 日语敬语体系的分类[6] [7], 日语敬语教学方法[8] [9], 日语敬语的误用分析[10] [11] [12] [13]等方面在中日两国的学术界中均取得了颇有成效的研究和探索。通过日语敬语的理论学习, 可以掌握一定理论技巧。但是如何将掌握的理论应用于实践, 提高学生在日常生活中对日语敬语的运用一直是一个难点。

## 2. 日语敬语教育中应用场景导入的重要性

日语专业的学生赴日交流或留学, 也会遇到交流问题。也许有人会会有疑问, 通过在大学系统的语言学习, 为何会出现沟通和交流上的问题呢。问题主要体现在我们所传达的信息日本人是理解的, 但是在日本人的日常生活中不会采用这种表达方式。

语言表达通常有两种功能, 第一是客观事实表述, 第二是情感表述[14]。面对同样的一个问题的回答方式因为文化背景的不同而有所不同, 同一文化背景下不同场景所采用的敬语程度也会有差别。在客观事实的表述上, 通过已习得的词汇与文法体系的组建不会出现特别明显的失误或问题, 但是在客观事实表述上赋予自己的情感, 即在情感表达的过程中却出现这样或者那样的问题。譬如, 与中文“谢谢”对应的日语有很多种说法, “感謝する”、“謝意を表す”、“お礼をいう”、“感謝の意を表す”、“すみません/すまない”、“ありがとう”等。以日常生活中使用频率较高的“ありがとう”为例, 按照使用频度与尊敬程度排序如下:

- どうも
- ありがとう
- どうも ありがとう
- ありがとうございます
- どうも ありがとうございます
- まことにありがとうございます

由上可以看出, “谢谢”对应的日语有多种表达方式, 其不同表达方式所蕴含的人际关系、应用背景等方面不尽相同。

例如, 在日本的居酒屋, 欢迎顾客时会说“いらっしゃい”, 顾客离店时, 会说“あざす”, 而尊敬程度更高语法结构更完整的“いらっしゃいませ”、“ありがとうございます”在居酒屋却不会被使用。究其原因, 居酒屋的氛围与日本日常刻板严肃的工作氛围截然不同, 居酒屋文化是日本温和文化的主要体现[15]。在居酒屋饮食的顾客们会抛弃彼此之间的身份、地位, 相处随意, 或与同事、周边的人杂谈, 或自娱自饮[16]。源于这种温和文化, 居酒屋在招待顾客时使用的语言会抛弃严格的敬语体系, 而是用具有“家”温暖的语言, 所以在欢迎或欢送顾客时使用“いらっしゃいませ”、“ありがとうございます”

ます”的略语“いらっしやい”、“あざす”。

由此可见,并不是使用尊敬程度越高的表达方式越能体现敬意的程度,其背后蕴含着脱离敬语体系、语法体系的文化要因。另外,也反映出日语学习者在掌握日语敬语体系的同时掌握具体的应用场景是十分必要的。

### 3. 便利店是留学生的优选工作地

日本的便利店从70年代开始,各个品牌的连锁便利店开始在日本各地扩张,80年代到90年代也被人们认为是“便利店文化在日本萌芽并发展壮大的重要时期”[17][18]。到了21世纪,便利店更是渗入了每一个居民的生活当中。很多民众将24小时营业、年中无休的便利店视为“家中另一个冰箱”。

日本便利店的店面一般都不大,商品陈列较为紧凑,但便利店业态非常发达。据日本加盟连锁店协会的统计数据显示,截至2017年11月,日本国内的便利店店铺数已达55374间,与5年前相比增加了8500间,增长幅度为18%。

而根据日本特许经营协会2018年1月22日发布的数据显示,2017年日本8家主要连锁便利店(セブン-イレブン(711)、ローソン(罗森)、ファミリーマート(全家)、セイコーマート(Seicomart)、スリーエフ(Three F)、ポプラ(POPLAR)、ミニストップ(MINISTOP)、デイリーヤマザキ(Daily Yamazaki))所有店铺销售额为10.6975万亿日元,较上年增加1.8%,创下历史新高,这也是日本便利店销售额连续第13年同比增长。而随着便利店迅速发展的背后隐含着对从业人员的巨大需求,员工劳动力来源也成一大问题。

日本24小时经营的店铺内有一个明显的现象:店员有7成以上是外国人[19]。其中“外籍化”现象最严重的店铺就是便利店。由于近年来日本国内深受“少子化”现象的困扰,便利店员数不足问题日益凸显,加之便利店的时给较低,对家庭主妇或日本学生等日本人并不具有吸引力,经常会出现员工供不应求的情况,甚至会出现便利店之间相互“借人”的现象。为了解决长期员工短缺的问题,便利店会将招聘放在留学生身上。从日本三大便利店综合统计的数据来看,以留学生为中心的外籍便利店员工已占到全体员工的5%,粗略计算大约有4~5万人之多[20]。就东京地区而言,他们已逐渐成为便利店的主力军。

对于初到日本的留学生来讲,为解决经济压力,体验日本生活,尽快适应日本社会的节奏,会将工作时段(早工、午工、晚工、夜勤)灵活,对日语语言能力要求较低的便利店作为打工地的不二选择。故此,本文以日本的便利店为对象,探讨日本超市员工的日语敬语使用实况与技巧。

### 4. 便利店日语敬语的使用实况

与中国一样,在日本的服务行业中,有着明确的敬语使用规范。表1是在超市服务行业中普遍使用的敬语表达方式,其体现的表达方式,有着明确规定,而不是越尊敬越好。

Table 1. The expression of service language in Japanese supermarket

表1. 日本超市工问候语的表达方式

| 场合    | 日文  | 中文               |
|-------|---|------------------|
| 顾客进店: | いらっしやいませ                                      | 欢迎光临             |
| 收银:   | T-point カードをお持ちですか。                           | 请问,您有会员卡吗?       |
|       | ……円をお預かりいたします。<br>……円をお返しいたします/……円のお返しでございます。 | 收您……日元<br>找您……日元 |
| 顾客离店: | ありがとうございました。またお越しくださいませ。                      | 谢谢惠顾,欢迎下次光临      |

顾客进门的时候, 员工首先要元气满满的说“いらっしゃいませ(欢迎光临)”。但也会因超市的性质不同, 略有差别。譬如, 日本的 Family Mart 便利店不仅要求员工在顾客进门时说“いらっしゃいませ(欢迎光临)”, 紧随其后还需要说“おはようございます(早上好)/こんにちは(中午好)/こんばんは(晚上好)”; 而一些便利店则只需“いらっしゃいませ”即可。

在收银的时候, 首先, 双手十字交叉放在腹部, 弯腰 30°再一次问候“いらっしゃいませ”。其次要向顾客确认是否有会员卡(T-Point カード), 这个时候使用的敬语表达方式是“敬语接头词「お」+動詞マス形 + ですか”。此时既不使用“T-Point カードがありますでしょうか”也不使用“T-Point カードをお持ちになりますか”, 尽管上述表达方式符合日语敬语的语法体系, 也充分表达了对顾客的敬意, 但是在这里却只能使用“T-Point カードをお持ちですか”这一固定表达方式。再次, 当扫描完所有商品之后向顾客报告总价的时, 使用“……円でございます”。此时所体现的敬语是“です”的敬语“でございます”。另外, 也可以在“……円でございます”前面加上一句“总计”, 日语表达为“合計(ごうけい)”。当收钱的时候使用“敬语接头词「お」+ 動詞マス形 + する”。为了增加尊敬度, 会使用「する」的自谦语「いたす」, 同时使用表示“代为保管、收存”的动词「預かる」。所以, 收银时所使用的句型是“……(顾客交付的金额)円をお預かりいたします”。在找钱给顾客时使用的动词是「返す」, 体现的句型也是敬语接头词「お」+ 動詞マス形 + する“或者“……(找零的实际金额)のお返しでございます”, 即“……円をお返しいたします/……円のお返しでございます”。

## 5. 便利店与大型超市的敬语使用的异同

在超市购物的顾客因为找不到要买的商品向店员咨询时, 经常会说:

あのう、すみません、……(商品名)がほしいですが……

(不好意思, 我想买……)

或者直接询问:

……(商品名)がありますか。

(请问有…)

作为超市服务人员, 回答方式通常有以下方式:

1) こちらでございます。

(在这里)

2) 指明商品具体位置

例: まっすぐ行って 2 番目の角を曲がって左側でございます。

(一直走, 第二拐角处向左的位置)

3) 少々お待ちくださいませ。(商品を持ってきて)こちらでよろしいでしょうか。

(您稍等。(拿着商品确认)请问是这个吗?)

回答方式 I 中是最为简单明了, 顾客刚好在所有购买商品的附近, 服务人员可以直接回答“在这里”, 使用了“ここ”、“です”的敬语“こちら”、“でございます”; 回答方式 II 是告诉了顾客商品的具体位置, 使用了“です”的敬语“でございます”; 回答方式 III 中是将顾客所需商品拿到顾客面前, 使用了“ちょっと待ってください”、“ここ”、“いいですか”的敬语“少々お待ちくださいませ”、“こちら”、“よろしいでしょうか”。需要注意的是回答方式 II 中, 一般是早晨或者中午比较忙碌, 员工脱不开身的时候使用, 如果店里没有顾客或者员工不需要收银等不忙的时候使用回答方式 I、III 的情况下较多。

上述的回答方式既符合日语敬语的语法体系, 也符合日本人的说话习惯与说话方式。同时也反映出:

一个简单的询问, 会有三种(以上)的回答方式。那么, 作为超市员工, 如何去选择一个合适的回答方式却是一个复杂的问题。笔者认为涉及到以下几个要点:

- 1) 超市规模的大小
- 2) 顾客咨询商品的种类
- 3) 顾客的身体状况

在日本, 既有年中无休 24 小时营业的便利店, 也有像「ダイエー」「おぎの」一样的地方性大型连锁超市。超市规模的大小直接影响顾客找寻自己所需商品时所花费的时间。因此对日本超市需要有一个背景认知, 像 7-11、Family Mart 虽然规模不大, 但日常生活用品应有尽有, 且同类产品几乎只有一种。与之相对, 大型超市同类商品的种类繁多。另外, 在日本行动不方便的人通常是自己出来购物。基于以上背景知识, 一般会有以下几类回答方式与技巧。

### 5.1. 超市规模的大小

如果服务人员明确顾客所要购买的商品且店里只有一种的情况下, 一般会亲自去拿给顾客确认。这个时候则使用“少々お待ちくださいませ。(您请稍等)”。即使店员心中确认顾客所要商品就是拿到顾客面前的商品, 也需进行二次确认, 即“(商品を持ってきて)こちらでよろしいでしょうか。”((拿着顾客所要商品)请问是这个吗? )。例如:

场景: ファミリマート(Family Mart)

A. お客様: 福神漬がありますか?

(请问有福神渍吗)

B. 作業員: 少々お待ちくださいませ。(商品を持ってきて)こちらでよろしいでしょうか。

(您稍等(拿着商品确认)请问是这个吗? )

在上述对话中可以看出顾客要“福神渍(日本的一种咸菜)”。在 Family Mart 中有且只有一种这样的商品, 所以通常员工需要将商品取回来送到顾客手中。

### 5.2. 顾客咨询商品的种类

如果顾客所要购买的商品种类繁多的时候, 服务人员无法判断顾客所要购买商品的是哪一种时很显然上述的说法就不符合实际情况, 此时通常使用“こちらでございませ”、“ご案内いたします”。其中, “こちらでございませ”与超市规模的大小并无紧密关系, 而“ご案内いたします”在便利店中一般不会使用。因为便利店的规模很小, “案内”表示带路、指路、向导(日语解释: 「その場所を知らない人などを導いて連れて歩くこと。また、その人。」)的含义, 所以不适合便利店这样规模较小的超市。例如:

场景: ファミリマート(Family Mart)

A. お客様: 栄養ドリンクがありますか?

(请问有功能饮料吗? )

B. 作業員: こちらでございませ。

(在这边)

场景: スーパーマーケット

(大型超市)

A. お客様: 栄養ドリンクがありますか?

(请问有功能饮料吗? )

B. 作業員: あります。ご案内いたします。

(有, 我带您去。)

在上述对话中得知顾客需要“栄養ドリンク(功能饮料)”, 而“栄養ドリンク”的种类不止一种, 所以员工需要指引顾客到商品的位置, 让顾客自己进行选择。

### 5.3. 顾客的身体状况

在日本有着各种方便身体障碍者出行的设施, 所以身体障碍者和常人一样可以自由出行。作为超市的服务人员, 遇到身体活动不方便的顾客通常会问清楚顾客所需要的产品之后拿到顾客身边, 有时还会说“お宅まで送らせていただきます / お宅まで送りますでしょうか(帮您把商品送到家中吧。)”。

场景: ファミリーマート(Family Mart)

A. お年寄りのお客様: ゴミ袋がありますか。

(请问有垃圾袋吗?)

B. 作業員: あります。サイズは三種類がありますが……

(有的, 有三种型号的, 请问您要哪一种?)

A. お年寄りのお客様: 中サイズをお願いします。

(要中号)

B. 作業員: かしこまりました。少々お待ちください。

(好的, 您稍等。)

在上述对话暗含了三个背景, 一是顾客是老人, 二是顾客要买垃圾袋, 三是垃圾袋这一商品通常放在货架的最底层, 对于老人来讲拿取不方便。由于日本的家庭生活垃圾是使用市政府指定的垃圾袋, 所以员工确认好顾客所要购买的商品的型号后拿到商品交到顾客手中。

## 6. 结语

日语敬语是日语的重要组成部分, 是日语学习的一个重要环节。掌握日语敬语体系, 熟练使用日语敬语对于构建良好的人际关系, 理解日本社会文化有着积极的促进作用。

本研究在既有日语敬语体系与理论的基础上, 对日本便利店员工的敬语使用实况及技巧进行了分析与总结。可以反映出, 如何将所学敬语理论应用于实际, 不仅仅要考虑到敬语体系及语法层面上的正确性, 还要考虑到应用场景以及服务对象的属性。在日语教学中, 不仅仅要求教师通过讲解日语敬语体系进行敬语知识点的讲解, 还需要通过实际应用场景的说明来加深学生对敬语使用技巧的掌握。通过日语敬语体系与实际应用场景的结合, 能够有效的区别相类似敬语说法的异同, 体会与理解其中不同的奥妙。另外, 不同的应用场景表现着不同的社会文化, 间接反映了社会文化对日语敬语体系的影响。

## 基金项目

本论文为贵州省教育科学规划重点课题“中日旅游人才培养模式比较与贵州省涉外旅游人才培养对策研究”的阶段成果。项目编号为: 2014A057。

## 参考文献

- [1] 陈玉泉. 日语敬语式表现形式及其含义[J]. 福州大学学报(哲学社会科学版), 2002, 16(2): 77-80.
- [2] 徐璐. 日语敬语与礼貌策略[J]. 西北大学学报(哲学社会科学版), 2010, 40(6): 176-178.
- [3] 李海鹏. 日语敬语体系的构建与教学探究[J]. 考试周刊, 2017(16): 76.
- [4] 王晓梅. 从语用失误看中日跨文化交际能力的培养[J]. 西北成人教育学报, 2013(1): 83-84.

- [5] 付瑶. 跨文化交际视角下的日语敬语误用分析[J]. 佳木斯学院学报, 2017(5).
- [6] 温晓亮. 一谈日语敬语五分类[J]. 广东蚕业, 2017(12).
- [7] 温晓亮. 二谈日语敬语五分类[J]. 广东蚕业, 2018(1).
- [8] 群英. 日语敬语教学管见[J]. 四川外国语学院学报, 2003, 19(3): 154-156.
- [9] 闫飒. 日语敬语教学法试探—结合 JF 日语标准中的“can-do”模式[J]. 教育教学论坛, 2018(16).
- [10] 奥山益郎. 正しいようで正しくないよう敬語[M]. 日本: 講談社, 1994.
- [11] 粕山洋介. ○×チェックでみるみるわかる—教養のある日本語・教養のない日本語[M]. 日本: 技術評論社, 2014.
- [12] 刘玫良. 日语敬语习得常见误用分析[J]. 城市建设理论研究(电子版), 2015(17).
- [13] 奥秋義信. 勘違い敬語の事典“型”で見分ける誤用の敬語[M]. 東京: 株式会社東京堂出版, 2017.
- [14] 胡振平, 肖传国. 现代日本语[M]. 上海: 上海外语教育出版社, 2010.
- [15] 关鑫. 日本居酒屋文化分析[J]. 青年文学家, 2017(6).
- [16] 马静. 日本居酒屋文化传承中的社会因素探析[J]. 现代交际, 2015(1): 52-54.
- [17] 陈三林, 付铁山. 日本便利店发展新动向[J]. 江苏商论, 2006(4): 38-39.
- [18] 孙前进. 日本便利店发展基本数据分析[J]. 中国流通经济, 2006, 20(8): 21-23.
- [19] 郑斌斌. 日本 7-Eleven 便利店长期竞争优势构建机制[J]. 商业经济研究, 2018(3): 133-136.
- [20] 龚涛. 日本便利店行业发展历史回顾[J]. 商情, 2018(10).

**知网检索的两种方式:**

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>  
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2330-1708, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>  
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: [ml@hanspub.org](mailto:ml@hanspub.org)