



Journal Website:
<https://theusajournals.com/index.php/ijll>

Copyright: Original
content from this work
may be used under the
terms of the creative
commons attributes
4.0 licence.



SEMANTIC ANALYSIS OF WORDS AND PHRASES USED IN COMMUNICATION WITH CUSTOMERS IN JAPANESE LANGUAGE

Submission Date: April 20, 2023, Accepted Date: March 25, 2023,

Published Date: April 30, 2023

Crossref doi: <https://doi.org/10.37547/ijll/Volume03Issue04-13>

Akhmedova Saodat G'aybulloevna

Tashkent State University Of Oriental Studies Teacher Of The Department Of Japanese History, Culture,
Politics And Economy, Uzbekistan

ABSTRACT

Studying the words and phrases used in communication with the client is one of the urgent issues in the field of linguistics today, when economic and social processes are developing rapidly. In this article, the words and constant combinations used between the client and the service provider in Japanese are selected from various literature and analyzed semantically, and their specific features are revealed.

KEYWORDS

Client, semantic analysis, fixed phrases, communication, service.

INTRODUCTION

It is known that researches on the semantic analysis of fixed phrases used in speech situations in linguistics have been conducted by several scientists. They

include Japanese researchers such as Fujimori (1995)¹, Ito (2002), Kurai (2008)², Miyako Sai (2010)³. Also, in

¹ 藤森弘子 (1995) 「日本語学習者に見られる『弁明』、意味公式の形式と使用—中国人・韓国人学習者の場合—」『日本語教育』、第87号、79—89. 日本語教育学会

² 蒙輻 (2008) 「中国人日本語上級学習者の語用論的転移の一考察—依頼に対する断り表現の

ポライ トネスの表し方から—」『国際開発研究フォーラム』36号.pp.241-254.

³ 都・崔 (2010) 「依頼場面に見られる断り表現の特徴—日本語・ジャワ語・インドネシア語・マレーシア語・タイ語の比較」、『留学生教育』16号.pp.35-44.

2019, Hayashi made a semantic analysis of discourses on the situation of rejecting the client's desire and on the situations of accepting the client's desire⁴.

Fujimori (1995:89) defines semantics as "the smallest functional unit for the implementation of speech acts in social interaction." Also, Miyako Sai emphasizes that "semantics is the smallest functional semantic unit that organizes speech acts, and is relevant in comparing the types of implementations of intercultural speech acts."⁵

In this article, we will analyze the static expressions used in communication with the client. The purpose of this article is to collect, classify and analyze from a semantic point of view static expressions used in communication with the client from various sources and study the cases of their use.

Chika Hayashi's "Semantic-structural and semantic-functional analysis of static expressions used in customer communication", Yoko Yamaoka's "The situation and functions of respectful language used in customer communication in Kyoto hotels", Ryoken company website (www.ryoken-jp.com) was selected as the main language material for analysis.

In recent years, it has been observed that the main 8 constant phrases in communication with the customer are used in all service areas.⁶ They are as follows:

- 1) いらっしゃいませ – Welcome!
- 2) かしこまりました – Ok. I got it.
- 3) 少々、お待ちください – Can you wait a while?
- 4) お待たせしました – Sorry, I made you wait.
- 5) 失礼致します – You excuse me.
- 6) 申し訳ございません – I'm sorry.
- 7) 恐れ入ります – I'm sorry. Excuse me. Sorry to bother you.
- 8) ありがとうございました – Thank you.

While these fixed expressions are common to all service industries, there are also expressions used in the hotel direction of the service industry, which communicates with the customer for a long time, based on the characteristics and conditions of the hotel. For the analysis of our research, Ryoken The

⁴林千賀 (2019a) 「接客ビジネスにおける『客の要望に添えない場合のスタッフの断り談話とその対応』—意味公式の観点から—」『城西国際大学紀要』第27巻2号. pp. 1-28. 城西国際大学

林千賀 (2019b) 「接客ビジネスにおけるおもてなしの『心』を伝える談話分析—客の要望に添えるスタッフの対応についての意味公式の分析の観点から—」『BATJ Journal』20号. pp.42-52 英国日本語教育学会

⁵ 都・崔 (2010) 「依頼場面に見られる断り表現の特徴—日本語・ジャワ語・インドネシア語・マレーシア語・タイ語の比較」, 『留学生教育』16号. pp.35-44.

⁶

山岡祥子 (2016) 「京都の宿泊施設(旅館・ホテル)における接客敬語の現状と課題」『平安女学院大学研究年報』, 16号 pp.8-16. 平安女学院大学

following phrases were selected from the company's website:

ようこそお越しくございました! – Welcome!

お待ちしております! – We were waiting for you to come.

私がお持ちいたします。 – Let me carry your luggage

はい、そうでございます。 – Yes.

いらっしゃいませ。 – Welcome!

はい、かしこまりました。 – Okay, I understand.

少々お待ちくださいませ! – If you wait a little.

大変お待たせいたしました。 – Sorry, I waited a long time.

申し訳ございません。 – I'm sorry a thousand times.

失礼致します。 – Excuse me.

恐れ入ります。 – I would like to inform you that...

ただいまお持ちいたします。 – I will bring it now.

ご用意しております。いかがでしょうか。 – We have already made it. what do you say

おかけになってお待ちくださいませ! – Please sit and wait.

どうかご遠慮ください – avoid ...

お手数おかけいたしますが – We will disturb you

ご面倒おかけいたしますが – Sorry to worry you,

いかがでございますか – what do you do? what do you say to ...

あいにく – unfortunately

お調べいたします – We will find out now.

確認してまいります – I will find out now.

In the table below, these expressions are classified according to their semantic structure and function:

Fixed phrase	Meaning	State of use
ありがとうございます	Thank you	Communicate understanding to the client
ようこそお越しくございました	To ask	When welcoming a customer
お待ちしております	Compliment	Satisfaction with the customer's visit
私がお持ちいたします	Help, service	Offer to help the client carry their luggage
はい、そうでございます	Confirmation	Approving the client's opinion

いらっしゃいませ	To ask	Inquiry in the state of welcoming the client
はい、かしこまりました	Approval	When approving or accepting a client's request or request
少々お待ちくださいませ！	please	Waiting for the client
大変お待たせいたしました	To inform	In informing the client that he is waiting
申し訳ございません	Apologize	1 When acting on the wrong understanding of the client's wishes
失礼致します	Refusal	2 When informing that it is not possible to satisfy the client's wish
恐れ入ります	Apologize	In case of inconvenience to the client (for example, when entering and exiting the room)
ただいまお持ちいたします	To ask	When receiving new information from the client
ご用意しております。いかがでしょうか。	To inform	Notifying the client of the situation
おかけになってお待ちくださいませ！	Describing the action	Before bringing an item to the customer's request
どうかご遠慮ください	To inform	When offering a service or product to a customer
お手数おかけいたしますが	Offer	Asking the client to sit and wait
ご面倒おかけいたしますが	please	Prohibiting the client from taking any action
いかがでございますか	Prohibition	Before performing an action that may cause discomfort to the client

あいにく	Ask for permission	Before performing an action that may cause discomfort to the client
お調べいたします	Ask for permission	When asking the customer's opinion about the offer
確認してまいります	Ask for feedback	When expressing information or opinion against the wishes of the client

From the Ryoken company's website guide, 31 static expressions were identified and divided into the following 12 groups according to the communication situation:

Communication situation	The number of stable phrases	Fixed phrase
挨拶	8	いらっしゃいませ おはようございます こんにちは こんばんは ごゆっくりお休みくださいませ 気をつけて行っていらっしゃいませ！ よいご旅行を！ ごゆっくりお過ごしくださいませ！
歓迎	2	ようこそお越しくございました！ お待ちしております。
お尋ね	2	失礼でございますが、 お差し支えなければ、
依頼表現	2	お手数をおかけいたしますが、

		ご面倒おかけいたしますが、
伝言預かり	2	よろしければ私が預かります。 確かに申し伝えます。
確認	2	いかがでございますか。 いかが致しましょうか
名前の確認	2	恐れ入ります、お名前をいただけますでしょうか/ 恐れ入ります、どちら様でいらっしゃいますか
分からない時	2	お調べしてお返事いたします。お待ちいただいてもよろしいでしょうか。
感謝	3	ありがとうございます ありがとうございました ご利用いただきまことにありがとうございます ました。
謝罪	2	申し訳ございません 失礼致しました
見送り	4	気をつけて行っていらっしゃいませ！ またお越しくださいませ！ また今度のご来館お待ちしております さようなら
呼びかけ	1	お客様

According to the results of the analysis, the communication situation with the largest number of static phrases was found to be 挨拶 requests. In addition, it was found that the number of expressions used for 見送り customer follow-up and 感謝 expressions of thanks is relatively high.

In short, it is possible to determine their semantic group by classifying the static expressions used in communication with the client according to the situations. We have come to the assumption that in communication with the client, such static expressions

are used to convey the goal in a way that is easy for the client to accept.

REFERENCES

1. 藤森弘子（1995）「日本語学習者に見られる『弁明』、意味公式の形式と使用—中国人・韓国人学習者の場合—」『日本語教育』、第87号、79–89. 日本語教育学会
2. 蒙韞（2008）「中国人日本語上級学習者の語用論的転移の一考察—依頼に対する断り表現のポライトネスの表し方から—」『国際開発研究フォーラム』36号、pp.241-254.
3. 都・崔（2010）「依頼場面に見られる断り表現の特徴—日本語・ジャワ語・インドネシア語・マレーシア語・タイ語の比較」、『留学生教育』16号、pp.35-44.
4. 林千賀（2019a）「接遇ビジネスにおける『客の要望に添えない場合のスタッフの断り
5. 林千賀（2019b）「接遇ビジネスにおけるおもてなしの『心』を伝える談話分析—客の要望に応えるスタッフの応対についての意味公式の分析の観点から—」『BATJ Journal』20号、pp.42-52 英国日本語教育学会
6. 都・崔（2010）「依頼場面に見られる断り表現の特徴—日本語・ジャワ語・インドネシア語・マレーシア語・タイ語の比較」、『留学生教育』16号、pp.35-44.
7. 山岡祥子（2016）「京都の宿泊施設（旅館・ホテル）における接遇敬語の現状と課題」『平安女学院大学研究年報』、16号 pp.8-16. 平安女学院大学
8. www.ryoken-jp.com