

Yapon tilida mijoz bilan muloqotda qo'llanadigan so'z va iboralarning semantik tahlili

Axmedova Saodat G'aybulloyevna
Toshkent davlat sharqshunoslik universiteti
Yaponiya tarixi madaniyati, siyosati va
iqtisodiyoti" kafedrasi o'qituvchisi

Annotatsiya: Mijoz bilan muloqotda qo'llaniladigan so'z va iboralarni o'rganish iqtisodiy va ijtimoiy jarayonlar shiddat bilan rivojlanayotgan hozirgi kunda tilshunoslik sohasidagi dolzarb masalalardan biri hisoblanadi. Ushbu maqolada yapon tilida mijoz va xizmat ko'rsatuvchi o'rtasida qo'llanadigan so'zlar va turg'un birikmalar turli adabiyotlardan tanlab olinib semantic jihatdan tahlil qilinadi va ularning o'ziga xos xususiyatlari ochib beriladi.

Kalit so'zlar: mijoz, semantic tahlil, turg'un ibora, muloqot, xizmat ko'rsatish

Annotation: 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

Tilshunoslikda nutq vaziyatlarida qo'llaniladigan turg'un iboralarning semantik tahlili bo'yicha tadqiqotlar bir qancha olimlar tomonidan olib borilgan. Ular jumlasiga Fujimori (1995)³⁵, Ito (2002), Kurai (2008)³⁶, Miyako Say (2010)³⁷ kabi yapon tadqiqotchilarni kiritish mumkin. Shuningdek, Xayashi 2019 yilda mijozning istagini rad

³⁵ 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

³⁶ 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.

³⁷ 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.



etish vaziyati bo'yicha va mijozning istagini qabul qilish vaziyatlari bo'yicha diskurslarni semantik tahlil qilgan³⁸.

Fujimori (1995:89) semantikaga “nutqni ijtimoiy o'zaro ta'siri ichida qaragandagi nutqiy aktlarni amalga oshirish uchun eng kichik funksional birlik” deb ta'rif beradi. Shuningdek, Miyako Say “semantika nutqiy aktlarni tashkil qiluvchi eng kichik funksional semantik birlik bo'lib, madaniyatlararo nutqiy aktlarni amalga oshirish turlarini qiyoslashda muvofiq” ligini ta'kidlaydi.³⁹

Ushbu maqolada mijoz bilan muloqotda qo'llanadigan turg'un iboralarga e'tibor qaratgan holda tahlilni amalga oshiramiz. Mazkur maqolaning maqsadi turli manbalardan mijoz bilan muloqotda qo'llaniladigan turg'un iboralarni yig'ib semantik nuqtai nazardan tasniflab tahlil qilish va qo'llanish holatlarini o'rganishdir.

Xayashi Chikaning “Mijoz bilan muloqotda qo'llaniladigan turg'un iboralarning semantik-struktur va semantik-funksional tahlili”, Yamaoka Yokoning “Kioto mehmonxonalarida qo'llaniladigan mijoz bilan muloqotda hurmat tili ishlatilishi holati va vazifalari”, Ryoken firmasi veb sayti (www.ryoken-jp.com) tahlil uchun asosiy til materiali sifatida tanlab olindi.

So'nggi yillarda mijoz bilan muloqotda asosiy 8 ta turg'un iboralar barcha xizmat ko'rsatish sohasida qo'llanilayotgani kuzatilmoqda.⁴⁰ Ular quyidagilar:

1) いらっしやいませ – Xush kelibsiz!

³⁸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—客の要望に応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

³⁹ 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.

⁴⁰ 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



- 2) かしこまりました – Xo'p bo 'ladi. Tushundim.
- 3) 少々、お待ちください – Biroz kutib turasizmi?
- 4) お待たせしました – UZR, kuttirib qo 'ydim.
- 5) 失礼致します – Ma'zur tutasiz.
- 6) 申し訳ございません – Kechirasiz. Ming bor uzr.
- 7) 恐れ入ります – Kechirasiz. Ma'zur tuting. Bezovta qilganim uchun uzr.
- 8) ありがとうございます – Rahmat. Tashakkur.

Bu turg'un iboralar barcha xizmat ko'rsatish sohalari uchun umumiy hisoblansa, uzoq vaqt mijoz bilan muloqot qilinadigan xizmat ko'rsatish sohasining mehmonxona yo'nalishida mehmonxona xususiyatlari, shart-sharoitlaridan kelib chiqqan holda qo'llaniladigan iboralar ham mavjud. Tadqiqotimiz tahlili uchun Ryoken firmasi veb saytidan quyidagi iboralar saralab olindi:

ようこそお越しくださいました! – Xush kelibsiz!

お待ちしております! – Kelishingizni kutayotgan edik.

私がお持ちいたします。 – Keling, men yuklaringizni ko'taraman

はい、そうでございます。 – Ha, shunday.

いらっしやいませ。 – Xush kelibsiz!

はい、かしこまりました。 – Xo'p, tushundim.

少々お待ちくださいませ! – Bir oz kutib tursangiz.

大変お待たせいたしました。 – UZR, ancha kuttirib qo'ydim.

申し訳ございません。 – Ming bor uzr.

失礼致します。 – Ma'zur tutasiz.

恐れ入ります。 – Shuni ma'lum qilmoqchimanki,...

ただいまお持ちいたします。 – Hozir olib kelaman.

ご用意しております。いかがでしょうか。 – Hozirlab qo'yganmiz. Nima deysiz?

おかけになってお待ちくださいませ！ - O'tirib kutib turing, iltimos.

どうかご遠慮ください - ...dan saqlaning.

お手数おかけいたしますが - Sizni bezovta qilamiz

ご面倒おかけいたしますが - Sizni tashvishga qo'yganimiz uchun uzr,

いかがでございますか - nima qilasiz? ...ga nima deysiz?

あいにく - afsuski

お調べいたします - Hozir aniqlaymiz.

確認してまいります - Hozir bilib kelaman.

Quyidagi jadvalda ushbu iboralar semantik strukturasi va funksiyasi bo'yicha tasniflandi:

Turg'un ibora	Ma'nosi	Qo'llanilish holati
ありがとうございます	Tashakkur	Mijozga tushunganlikni ma'lum qilish
ようこそお越しくださいました	So'rashish	Mijozni kutib olishda
お待ちしております	Iltifot	Mijozning tashrifiga nisbatan mamnuniyat
私にお持ちいたします	Yordam, xizmat	Mijozning yuklarini ko'tarishga yordam taklif qilish
はい、そうでございます	Tasdiq	Mijozning fikrini ma'qullash
いらっしやいませ	So'rashish	Mijozni kutib olish holatidagi so'rashuv
はい、かしこまりました	Ma'qullash	Mijozning iltimosi yoki talabini ma'qullaganda, qabul qilganda
少々お待ちくださいませ！	Iltimos	Mijozni kuttirib qo'yish holatida



大変お待たせいたしました	Ma'lum qilish	Mijozga kuttirib qo'yganligini ma'lum qilishda
申し訳ございません	Uzr so'rash Rad etish	1 Mijozning istagini noto'g'ri qabul qilgan holda harakat qilganda 2 Mijozning istagini qondirishning imkoni yo'qligini ma'lum qilishda
失礼致します	Uzr so'rash	Mijozga noqulaylik tug'ilishi mumkin bo'lgan holatda (masalan, xonaga kirish va chiqishda)
恐れ入ります	So'rash Ma'lum qilish	Mijozdan yangi axborot olishda Mijozga holatni ma'lum qilishda
ただいまお待ちいたします	Harakatni bayon qilish	Mijozning istagiga binoan biror narsa-buyumni olib kelishdan oldin
ご用意しております。いかがでしょうか。	Ma'lum qilish Taklif	Mijozga biror xizmat yoki mahsulot mavjudligini bildirib foydalanishni taklif qilishda
おかげになってお待ちくださいませ!	Iltilos	Mijozdan o'tirgan holda kutib turishini so'rashda



どうかご遠慮ください	Taqiq, man qilish	Mijozga biror ish harakatni bajarishni taqiqlash
お手数おかけいたしますが	Ijizat so'rash	Mijozga noqulaylik tug'dirishi mumkin bo'lgan harakatni bajarishdan oldin
ご面倒おかけいたしますが	Ijizat so'rash	Mijozga noqulaylik tug'dirishi mumkin bo'lgan harakatni bajarishdan oldin
いかがでございますか	Fikr so'rash	Taklifga nisbatan mijozning fikrini so'raganda
あいにく	Qarshi fikr bildirish	Mijozning istagiga qarshi ma'lumot yoki fikrni bayon qilishda
お調べいたします	Aniqlash	Mijoz tomonidan so'ralgan va xodimga noma'lum bo'lgan holatga aniqlik kiritishda
確認してまいります	Aniqlash	Mijoz tomonidan so'ralgan va xodimga noma'lum bo'lgan holatga aniqlik kiritishda

Ryoken firmasining veb saytidagi yo'riqnomadan 31 ta turg'un ibora aniqlandi va ular muloqot vaziyatiga ko'ra quyidagi 12 ta guruhga bo'lindi:



Muloqot vaziyati	Turg'un iboralar soni	Turg'un ibora
挨拶	8	いらっしやいませ 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やいませ！ 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！ お待ちしておりました。
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、 ご面倒をおかけいたしますが、
伝言預かり	2	よろしいければ採り預かります。 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やいますか
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す ご利用いただきまことにありがとうございます。
謝罪	2	申し訳ございません



		失礼致しました
見送り	4	気をつけて行ってらっしゃいませ! またお越しく下さいませ! 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

Tahlil natijasiga ko'ra, turg'un iboralar soni eng ko'p bo'lgan muloqot vaziyati bu 挨拶 so'rashuv deb topildi. Undan tashqari 見送り mijozni kuzatish va感謝 tashakkur bildirish uchun qo'llaniladigan iboralar soni ham nisbatan ko'pligi aniqlandi.

Xulosa qilib aytganda mijoz bilan muloqotda qo'llaniladigan turg'un iboralarni vaziyatlarga ko'ra tasniflab ularning semantik guruhini aniqlash mumkin. Mijoz bilan muloqotda maqsadni mijoz tomonidan qabul qilish oson bo'lgan usulda yetkazish uchun bunday turg'un iboralar qo'llaniladi degan taxminga keldik.

Foydalanilgan adabiyotlar:

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談話とその応対』 —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



5. 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
8. www.ryoken-jp.com

