

호텔 종사원의 일본어 경어사용 인식과 실태에 관한 연구

강인실*

sorren@hanmail.net

차례

1. 들어가며
2. 연구 대상 및 방법
3. 호텔 종사원의 경어사용에 대한 인식
4. 호텔 종사원의 일본어 경어사용에 대한 실태
5. 조사 결과 분석
6. 마치며

요지

本論文はホテル従業員を対象に日本語の敬語使用の実態を調査し、問題点を把握した後、効果的な日本語教育の方法を提示することに研究の目的をおいた。このような研究目的を達成するためにホテル従業員の日本語の敬語使用に対する認識と実態を調査し、これに対し日本人観光客が感じる好感度を分析した。アンケートを通してホテル従業員の敬語使用の実態と日本人観光客の好感度を分析した結果は次の通りだった。

ホテル従業員の多数が尊敬語とはいえない単なる丁寧体を使用していたり、サービス言語では言語表現を省略してはならないというホテル敬語のルールを無視した点がたいへん目についた。すなわちホテル従業員は日本語の敬語が正しく使用できておらず、それによりホテルを利用する日本人観光客はホテル従業員の日本語の敬語に対して好感度があまりよくないという調査結果だった。

키워드 : 호텔 종사원, 일본어 경어, 호감도

1. 들어가며

한국관광공사(2004) 통계에 따르면 2003년 우리나라를 방문한 일본인 관광객이 전체

* 고려대학교 교육대학원 일어교육전공 졸업

방문객의 37.9%(1,802,171명)를 점유하며, 여전히 한국을 방문하는 최대의 관광시장 자리를 유지하였다고 한다. 이처럼 일본인 관광객이 우리나라 관광시장에서 차지하는 비중이 높은 만큼 관광관련 기업의 종사원들에 대한 일본어 교육의 중요성은 크다고 할 수 있을 것이다.

관광관련 산업 중에서 호텔은 관광산업의 중추적인 기업으로 관광객에게 단순히 숙박을 제공하고 그에 따른 이익을 얻는 차원에서 벗어나 현대에는 관광객의 욕구와 필요를 만족시키는 기업으로 변화되어 가고 있다. 특히 외래 관광객이 가장 많은 시간을 소비하는 호텔은 관광객에게 특정국가의 인상을 가장 깊게 줄 수 있는 장소이며, 외래 관광객에게 서비스를 하는 호텔 종사원은 외래 관광객이 만나는 소수의 한국인임을 감안하여 볼 때, 이들의 역할은 매우 중요하다.

호텔에서 종사원들이 사용하는 일본어의 대부분은 서비스 언어로서의 경어를 사용하도록 하고 있다. 서비스 언어에서 사용되는 경어는 일반적인 경어와는 달리 특별한 형식의 경어체계를 가지고 있다. 그런데도 이러한 특수성을 무시한 채 일반적인 일본어의 학습에 길들여진다면 서비스 중에서도 가장 핵심이 되는 서비스 언어에 많은 문제점을 가질 수가 있다.

이에 본 논문은 호텔 종사원들의 일본어 경어 사용에 대한 인식과 실태를 조사하고, 호텔 종사원들이 사용하는 경어에 대하여 일본 관광객들이 느끼는 호감도를 분석한다. 나아가 분석 결과를 바탕으로 일선 호텔 종사원들에게 실시해야 할 바람직한 일본어 교육의 방법을 제시하여, 종사원들의 보다 나은 일본어 경어 사용으로 호텔 서비스 질의 향상을 높이는 데 도움이 되고자 한다.

2. 연구 대상 및 방법

본고는 2004년 상반기 한국관광공사에서 조사한 일본인이 가장 많이 이용하는 서울의 특급호텔 5곳인 웨라톤 그랜드위커히호텔, 신라호텔, 롯데호텔, 르네상스호텔, 하얏트호텔을 선정하여, 그 곳에서 근무하는 종사원을 대상으로 하였다.

연구 방법은 종사원의 일본어 경어 사용 인식과 실태를 설문지를 통해 분석하는 방식

을 택하였다. 또한 종사원의 설문지를 바탕으로 새로운 설문지를 만들어 일본인 호텔 이용객에게 종사원이 사용하는 경어에 대한 호감도를 분석하였다.

3. 호텔 종사원의 경어사용에 대한 인식

<표 1> 경어사용에 대한 인식

구분	항목	빈도	백분율
경어사용에 대한 필요성	모든 상황에 맞는 경어를 사용해야 한다.	32	18.5
	가능하면 사용해야 하나, 의사소통이 더 중요하다.	93	53.8
	의사소통만 가능하면 된다.	40	23.1
	경어를 사용하느냐 안 하느냐는 중요하지 않다. 사용하지 않아도 된다.	8	4.6
실제 경어사용 여부	상황에 맞는 경어를 대부분 사용할 줄 안다.	50	28.9
	이는 범위 내에서는 사용하는 편이다.	96	55.5
	거의 모르기 때문에 극히 일부의 장면에서만 사용한다. 잘 모르기 때문에 전혀 사용하지 않는다.	16 11	9.2 6.4

일본인 고객과의 대화에 있어서 경어의 사용에 대해 어떻게 생각하고 있는지에 관한 문항에 대한 비율은 표에서와 같이 ‘가능하면 사용해야 하나, 의사소통이 더 중요하다.’(93명, 53.8%)가 가장 높게 나타났다. 또한 ‘모든 상황에 맞는 경어를 사용해야 한다.’(32명, 18.5%)의 비율과 합쳐 보면 72.3%가 경어에 대한 필요성이 높게 인식되어 있다는 것을 알 수 있다.

4. 호텔 종사원의 일본어 경어사용에 대한 실태

4.1 프런트 데스크

4.1.1 손님에게 예약을 했는지 물어볼 때의 표현

손님에게 예약했는지 확인할 때의 표현으로 호텔 종사원은 ‘ご予約なさいましたか。’

이 76.7%로 가장 많이 사용하고 있었다. 이에 대한 일본인의 호감도도 ‘ご予約なさいましたか.’이 69.2%로 가장 높다는 결과가 나왔다. 이 결과는 호텔 종사원이 손님에게 예약했는지 확인할 때의 일본어 경어를 일본인에게 호감 가는 표현으로 사용하고 있다는 것을 알 수 있다. 또한, 호텔 종사원들이 「する」의 존경어 표현인 「なさる」를 잘 구사하는 것으로 보여진다.

4.1.2 손님의 성함을 물어볼 때의 표현

손님의 성함을 물어볼 때의 표현으로서, 호텔 종사원은 ‘お名前は何ですか.’을 많이 사용하고 있었다. 그러나 일본인의 호감도에서는 ‘お名前は何ですか.’는 손님에게 써서는 안 되는 표현이라고 하였고, ‘お名前をいただけるでしょうか.’이 가장 호감도가 높은 표현이라고 했다.

4.1.3 손님한테 기입을 요청할 때의 표현

손님한테 기입을 요청할 때의 표현으로, 호텔 종사원은 ‘ここに書いてください.’ ‘ここに記入してください.’ ‘こちらにお書きください.’를 골고루 사용하고 있다는 걸 알 수 있었다. 이에 반해, 일본인은 ‘こちらにお書きください.’와 ‘こちらにご記入いただけますか.’ 표현이 더 호감 있는 표현이라고 하였다.

4.1.4 손님에게 쉬라고 인사 할 때의 표현

손님에게 쉬라고 인사하는 표현으로서, 호텔 종사원은 생략형인 ‘どうぞ、ごゆっくり.’을 83.7% 정도가 대부분 이 표현을 사용하고 있었다. 이에 대한 일본인의 호감도가 높은 표현은 ‘どうぞ、ごゆっくりおやすみください.’로 41.7%와, ‘どうぞ、ごゆっくりおすごしくくださいませ.’가 51.4%로 분석되었다.

4.1.5 손님한테 기다려 달라고 할 때의 표현

손님한테 기다려 달라고 할 때의 표현으로서, 호텔 종사원이 가장 많이 쓰고 있는 표현은 ‘かしこまりました。少々おまちください.’이었고, 일본인이 가장 호감이 많이 가는 표현은 ‘かしこまりました。少々おまちいただけますか.’가 68.1%로 가장 높았으며,

‘かしこまりました。少々おまちいただけますか。’가 31.9%로 다음이었다. 이 표현에서도 호텔 종사원이 일본인이 호감 가는 표현을 쓰고 있다는 것을 알 수 있었다.

4.1.6 예약 희망 날짜에 방이 없다고 할 때의 표현

예약 희망 날짜에 방이 없다고 할 때의 표현으로, 50%이상이 ‘ご予約でいっぱいです。’을 사용하고 있다는 걸 알 수 있다. 이에 반해, 일본인의 호감도는 ‘現在のところ、その日は満室でございます。’가 88.9%로 가장 높았다.

4.1.7 손님에게 여권을 보여 달라고 할 때의 표현

손님에게 여권을 보여 달라고 할 때의 표현으로, 호텔 종사원은 ‘パスポートをお願いいたします。’를 72.1%, 다음으로 ‘パスポートを見せてください。’를 27.9%가 사용하고 있었다. 그러나 일본인은 ‘パスポートをお願いいたします。’에 대하여 47.2%, ‘恐れ入りますがパスポートを拝見させていただけますか。’에 대하여 57.8%, 거의 비슷한 호감도를 보였다. 50%이상 일본인의 호감도가 높은 표현인 ‘恐れ入りますがパスポートを拝見させていただけますか。’를 사용하는 호텔 종사원은 한 명도 없었다.

4.1.8 또 찾아와 달라고 할 때의 표현

또 찾아와 달라고 할 때의 표현으로, 호텔 종사원은 44.2%가 ‘また、どうぞ。’를 30.2%가, ‘また、きてください。’순으로 나타났다. 이에 반해 일본인은 55.6%가 ‘またのお越しをお待ちしております。’에 40.3%가, ‘また、どうぞお越しになってください。’에 호감을 갖고 있다고 조사되었다. 호텔 종사원은 생략형을 선호한다는 것으로 나타났다.

4.1.9 예약 일정을 물어볼 때의 표현

예약 일정을 물어볼 때의 표현으로, 호텔 종사원은 ‘いつお泊まりですか。’이 53.5%, ‘いつ予約したいんですか。’가 20.9% 순으로 사용하고 있었다. 그러나 일본인은 ‘何日のご予約でございますか。’에 54.2%가, ‘ご予約はいつでいらっしゃいますか。’에 43.1%가 호감도를 보이고 있었다. 이는 예약 일정을 물어볼 때의 경어 표현에 대해서는 습득이 잘 안되어졌다는 것을 말해준다.

4.1.10 예약이 되어 있다고 확인해 줄 때의 표현

예약이 되어 있다고 확인해 줄 때의 표현으로, 호텔 종사원은 74.4%가 ‘予約になっております。’를 사용하고 있고, 16.3%가 ‘お取りしてあります。’를 쓰고 있었다. 그러나 일본인은 ‘お受け致しております。’에 54.2%가 가장 높은 호감도를 보였으며, ‘ご用意させていただきます。’ 표현도 38.9%가 호감도가 높다고 하였다. 여기서도 호텔 종사원은 일본인의 호감도가 높은 경어 표현을 사용하지 못하고 있음을 알 수 있다.

4.2 레스토랑

4.2.1 만석일 때, 10분 정도 기다려달라고 할 때의 표현

만석일 때, 10분 정도 기다려달라고 할 때의 표현에서, 호텔 종사원 85.1%의 대부분이 ‘満席でございます。10分ほどお待ちください。’를 사용하고 있었다. 이에 반해, 일본인은 79.2%가 ‘ただいま満席でございます。10分ほどお待ちいただけますか。’ 표현이 가장 호감도가 높다고 했으며, 20.8%가 ‘満席でございます。10分ほどお待ちください。’도 호감 가는 표현이라고 했다. 일본인은 요청할 때의 표현으로 「お~いただける」 표현에 호감도가 높은 반면, 호텔 종사원은 「お~ください」를 많이 사용하고 있었다.

4.2.2 ‘곧 자리를 마련해 드리겠습니다.’라는 표현

‘곧 자리를 마련해 드리겠습니다.’라는 표현으로, ‘すぐにおせきを用意いたします。’를 38.3%가, ‘すぐにせきを準備します。’를 29.8%가, ‘おせきを用意いたしますので、お待ちになってください。’를 19.1%, ‘せきを準備するので待ってください。’를 12.8%가 사용하고 있었다. 이에 반해, 일본인은 ‘おせきを用意いたしますので、お待ちになってください。’를 68.1%가 호감도가 높은 표현이라고 하였고, ‘すぐにおせきを^{ようい}いたします。’도 31.9%가 호감 있는 표현이라고 하였다.

4.2.3 ‘주문이 정해지면 불러주십시오.’라는 표현

‘주문이 정해지면 불러주십시오’ 라는 표현으로서, 호텔 종사원의 83%가 ‘注文が決まればお呼びください。’를 쓰고 있었다. 그러나 일본인은 ‘ご注文が決まりましたら、’

聲をおかけください.’에 80.6%가 호감도가 가장 높은 표현이라고 하였다. 호텔 종사원은 일본인의 호감도가 낮은 ‘注文が決まればお呼びください.’를 가장 많이 사용하고 있다는 걸 알 수 있다.

4.2.4 ‘주문을 받아도 될까요?’라는 표현

‘주문을 받아도 될까요?’라는 표현으로, 호텔 종사원은 55.3%가 ‘ご注文は.’을, 36.2%가 ‘注文してください.’를 사용하고 있었다. 이에 반해, 일본인은 ‘ご注文いたしますか.’에 51.4%가, ‘ご注文はお決まりでしょうか.’에 45.8%가 호감도가 높은 표현이라고 하였다. 여기서도 호텔 종사원은 일본인의 호감도가 낮은 생략형을 선호한다는 것을 알 수 있었다.

4.2.5 ‘매우 오래 기다리게 해서 죄송합니다.’라는 표현

‘매우 오래 기다리게 해서 죄송합니다.’라는 표현으로, 호텔 종사원이 사용하고 있는 경어 표현은 ‘お待たせして申し譯ございません.’가 72.3%로 가장 많았고, ‘待たせてすみませんでした.’가 17%, ‘長くかかってすみません.’가 6.4%, ‘たいへん長らくお待たせして申し譯ございません.’가 4.3%의 순이다. 그러나 일본인은 ‘お待たせして申し譯ございません.’에 51.4%, ‘たいへん長らくお待たせして申し譯ございません.’에 48.6%가 호감도가 높은 표현이라고 하였다. 여기서는 일본인의 호감도가 높은 표현을 사용하고 있었다.

4.2.6 ‘다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?’라는 표현

‘다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?’라는 표현으로, 호텔 종사원 85.1%가 ‘もう一度お願いします.’를 사용하고 있었다. 그러나 일본인은 ‘もう一度おっしゃっていただけますでしょうか.’ 표현에 75%가, ‘もう一度おっしゃってください.’에 15.3%가 호감도가 높은 표현이라고 하였다.

4.2.7 ‘밥과 빵 중 어느 것으로 하시겠습니까?’라는 표현

‘밥과 빵 중 어느 것으로 하시겠습니까?’라는 표현을 나타낸 것으로, 호텔 종사원이 사용

하는 경어 표현은 ‘ごはんかパン、どちらかをお選びください。’가 53.2%, ‘ごはんかパン、どちらか選んでください。’가 34%, ‘ごはんかパン、どちらにしますか。’가 10.6%, ‘ごはんかパン、どちらかをお選びいただきます。’가 2.1%이다. 반면, 일본인은 ‘ごはんかパン、どちらかをお選びいただきます。’에 68.1%가, ‘ごはんかパン、どちらかをお選びください。’에 30.6%가 호감도가 높다고 하였다.

4.2.8 ‘접시를 치워도 되겠습니까?’라는 표현

‘접시를 치워도 되겠습니까?’라는 표현으로서, ‘お下げしましょうか。’에 68.1%, ‘片付けましょうか。’에 25.5% 순으로 사용하고 있었다. 일본인의 호감도는 ‘お皿をお下げてよろしいですか。’에 79.2%가 가장 호감도가 높다고 하였다. 호텔 종사원이 ‘お下げしましょうか。’를 많이 사용하는 이유는 한국의 호텔 일본어 교재에 가장 많이 나오는 표현 때문이라고 보여 진다.

4.2.9 ‘만 엔 받았습니까.’라는 표현

‘만 엔 받았습니까.’라는 표현으로, 호텔 종사원은 38.2%가 ‘一万円もらいました。’ 표현을, ‘一万円からです。’, ‘一万円いただきました。’가 각각 27.7%씩, ‘一万円お預かりいたします。’는 6.4%가 사용하고 있다고 분석되었다. 그러나 일본인은 ‘一万円お預かりいたします。’에 72.2%로 가장 높은 호감도를 보였고, 그 다음은 ‘一万円いただきました。’에 19.4%, ‘一万円からです。’에 8.3% 순으로 나타났다. 호텔 종사원은 일본인 손님에게 사용해서는 안 되는 표현인 ‘一万円もらいました。’를 많이 사용하고 있었다.

4.2.10 ‘지불은 어떻게 하시겠습니까?’라는 표현

‘지불은 어떻게 하시겠습니까?’라는 표현에서 호텔 종사원은 ‘支拂いはどのようにしますか。’을 34%, ‘お支拂いはどのようになさいますか。’를 29.8%, ‘お支拂いはどうしますか。’를 25.5%, ‘お支拂いは。’을 10.6% 순으로 고루 사용하고 있는 실태였다. 그러나 이에 대한 표현으로 일본인은 ‘お支拂いはどのようになさいますか。’를 63.9%가 가장 호감도가 좋다고 했고, 그 다음은 ‘支拂いはどのようにしますか。’가 15.3%, ‘お支拂い

はどうしますか.’가 11.1%, ‘お支拂いは.’에도 9.7%가 호감이 높은 표현이라고 하였다.

4.3 벨 데스크

4.3.1 호텔 현관에서 처음에 손님을 맞이할 때의 표현

호텔 현관에서 처음에 손님을 맞이할 때의 표현으로서, 호텔 종사원은 ‘いらっしゃいませ.’를 47.4%, ‘こんにちは。ようこそ.’를 42.1%, ‘いらっしゃいませ。ようこそ〇〇ホテルへおいでくださいました!’를 10.5%가 사용하고 있었다. 이 표현에 대한 일본인의 호감도는 ‘いらっしゃいませ。ようこそ〇〇ホテルへ!お越しくございました.’에 50%가, ‘いらっしゃいませ.’를 27.8%가, ‘いらっしゃいませ。ようこそ〇〇ホテルへおいでくださいました!’에 18.1%가, ‘こんにちは。ようこそ.’에 4.2% 순으로 나타났다.

4.3.2 짐을 든 손님에게 하는 표현

짐을 든 손님에게 하는 표현으로서, 호텔 종사원은 50%가 ‘お荷物は私がもちます.’를 사용하고 있으며, 36.8%가 ‘お荷物を持ってあげましょうか.’를 사용하고 있었다. 이에 비해, 일본인은 호감도가 높은 경어 표현으로서 86.1%나 ‘私がお荷物をフロントまでお持ちいたします.’라고 하였다. 호텔 종사원은 일본인 호텔 이용객이 불쾌감을 느낄 수 있는 ‘お荷物を持ってあげましょうか.’를 30%이상 사용한다는 것으로 조사되었다.

4.3.3 ‘짐은 이것으로 전부입니까?’라는 표현

‘짐은 이것으로 전부입니까?’라는 표현으로서, 호텔 종사원은 73.7%가 ‘荷物はこれで全部ですか.’를 사용하고 있었다. 반면, 일본인의 호감도가 높은 표현은 ‘お荷物はこちらで全部でございますね.’가 68.1%, ‘お荷物はこちらですべてですね.’가 29.2% 순으로 나타났다.

4.3.4 ‘방까지 안내해 드리겠습니다.’라는 표현

‘방까지 안내해 드리겠습니다.’라는 표현으로, 호텔 종사원들은 ‘お部屋までご案内しま

す.’를 52.6%로 가장 많이 사용하고 있었다. 반면, 일본인은 ‘お部屋までご案内いたします.’가 가장 호감도가 높은 표현이라고 94.4%가 대답하였다. 「する」의 겸양어인 「いたす」의 구사 능력이 부족하다는 것을 알 수 있다.

4.3.5 ‘짐은 어느 쪽에 놓을까요?’라는 표현

‘짐은 어느 쪽에 놓을까요?’라는 표현으로서, 호텔 종사원은 ‘お荷物はどちらにおきましようか.’이 71.1%로 가장 많이 사용하고 있었으며, 이에 대해 일본인의 호감도가 높은 표현은 ‘お荷物はどちらにおきましようか.’에 47.2%, ‘お荷物はどちらにおかれますか.’이 36.1% 순으로 나타났다.

4.3.6 ‘호텔 내의 서비스는 이쪽의 안내서를 봐 주세요.’라는 표현

‘호텔 내의 서비스는 이쪽의 안내서를 봐 주세요.’라는 표현으로는 호텔 종사원들은 ‘サービスの案内書はこちらでございます.’를 78.9%가 사용하고 있었다. 반면, 일본인의 호감도로는 ‘ホテル内のサービスはこちらの案内書をごらんください.’가 70.8%, ‘サービスの案内書はこちらでございます.’가 26.4% 순으로 나타났다.

4.3.7 ‘그밖에 다른 용무는 없으십니까?’라는 표현

‘그밖에 다른 용무는 없으십니까?’라는 표현으로서, 호텔 종사원은 ‘ほかのご用はありますか.’를 47.4%, ‘他にになにか.’를 44.7%가 사용하고 있는 것으로 나타났고, 반면, 일본인의 호감도가 높은 표현은 ‘ほかにご用があればおっしゃってください.’에 54.2%, ‘他に何かご用はございませんか.’가 45.8% 순으로 나타났다. 호텔 종사원들은 일본인 호감도가 가장 높은 ‘ほかにご用があればおっしゃってください.’처럼 정중한 경어표현인 긴 문장체를 꺼리는 경향이 보인다.

4.3.8 ‘용무가 있을 때에는 ○번 키를 눌러주세요’라는 표현

‘용무가 있을 때에는 ○번 키를 눌러주세요’라는 표현으로, ‘ご用の際には、○番でお願いいたします.’에 47.4%, ‘ご用があったら、○番をおしてください.’에 39.5% 순으로 사용하고 있었고, 이에 대해 일본인의 호감도는 ‘ご用がございましたら、○番でお呼びく

ださいませ.’에 58.3%, ‘ご用の際には、〇番でお願いします.’의 37.5% 순으로 나타났다.

이는 호텔 종사원은 손님한테 뭔가를 요청할 때의 표현으로, 「お願いします」를 선호하는 것을 알 수 있다.

4.3.9 손님이 다가왔을 때, ‘무엇을 도와드릴까요?’라는 표현

손님이 다가왔을 때, ‘무엇을 도와드릴까요?’라는 표현으로서, 호텔 종사원은 ‘何のご用ですか.’를 84.2%가 사용하고 있었다. 반면, 일본인의 호감도가 높은 표현은 ‘ご用を承ります.’에 47.2%, ‘ご用でございましょうか.’가 41.7% 순으로 나타났다.

4.3.10 ‘〇시에 프런트 데스크에 와주세요’라는 표현

〇시에 프런트데스크에 와달라고 할 때의 표현으로, 호텔 종사원 86.8%가 ‘〇時にフロントデスクまでお願いします.’를 사용하고 있었고, 일본인의 호감도가 높은 표현으로는 ‘〇時にフロントデスクにおいでくださいませ.’가 52.8%, ‘〇時にフロントデスクにおこしになってください.’가 38.9%로 나타났다. 이는 종사원들이 부탁하거나 의뢰할 경우에는 「お願いします」를 선호하고 있다는 것을 보여주는 예이다.

4.4 룸 서비스

4.4.1 ‘주문은 방안에 있는 메뉴에서 선택해주시시오.’라는 표현

‘주문은 방안에 있는 메뉴에서 선택해주시시오.’라는 표현으로서, 호텔 종사원은 ‘ご注文はお部屋のメニューからお願いします.’를 84.4%가 사용하고 있었다. 반면, 일본인은 호감도가 가장 좋은 표현으로, ‘ご注文は、お部屋にございますメニューからお選びくださいませ.’에 79.2%, ‘ご注文はお部屋にございますメニューからお選びになってください.’가 16.7% 순으로 대답하였다. 여기서도 종사원들이 부탁하거나 의뢰할 경우에는 「お願いします」를 선호하고 있다는 것을 알 수 있다.

4.4.2 ‘아침은 몇 시에 갖다 드릴까요?’라는 표현

‘아침은 몇 시에 갖다 드릴까요?’라는 표현으로서, 호텔 종사원은 ‘朝食は何時に持ってきましょうか。’에 51.1%가, 42.2%가 ‘朝食は何時にしましょうか?’를 사용하고 있다고 했다. 반면, 일본인은 ‘ご朝食は何時にお持ちいたしましょうか。’에 62.5%, 37.5%가 ‘ご朝食はいつお持ちすればよろしいでしょうか。’가 호감도가 높은 표현이라고 하였다. 호텔 종사원은 「いいですか」의 정중형인 「よろしいでしょうか」와 「しましょうか」의 겸양어인 「いたしましょうか」에 대한 인식이 낮은 것을 알 수 있다.

4.4.3 ‘아침식사 주문표를 문고리에 걸어 주십시오.’라는 표현

‘아침식사 주문표를 문고리에 걸어 주십시오.’라는 표현으로서, 호텔 종사원의 48.9%가 ‘朝食のご注文表はドアノブにかけてください。’를, 28.9%가 ‘朝食のご注文表はドアノブにおかけになってください。’를 사용하고 있었다. 그러나 일본인은 호감도가 가장 높은 표현으로 73.6%가 ‘朝食のご注文表はドアノブにおかけいただけますでしょうか。’가 가장 호감도가 높다고 하였다.

4.4.4 ‘테이블은 이쪽에 준비해드릴까요?’라는 표현

‘테이블은 이쪽에 준비해드릴까요?’라는 표현으로, 호텔 종사원들은 78.9%가 ‘テーブルはこちらにしましょうか。’를 36.9%가 ‘テーブルはこちらでよろしいですか。’를 가장 많이 사용하고 있는 것으로 나타났으나, 일본인의 호감도가 높은 표현은 75%가 ‘テーブルはこちらにご用意してよろしいでしょうか。’, 19.4%가 ‘テーブルはこちらにご用意いたしましょうか。’ 순으로 나타났다. 이것도 일본인 호텔 이용객이 한 명도 선택하지 않은 호텔 서비스 언어로는 부적절한 표현인 ‘テーブルはこちらにしましょうか。’를 호텔 종사원이 사용하고 있다는 것을 알 수 있었다.

4.4.5 ‘주문하신 요리는 이게 전부입니까?’라는 표현

‘주문하신 요리는 이게 전부입니까?’라는 표현으로, 호텔 종사원의 48.9%가 ‘ご注文のお料理はこちらでぜんぶでございますか。’를 28.9%가 ‘ご注文のお料理はこちらでぜんぶになりますね。’ 표현을 사용하고 있는 것으로 나타났다. 반면, 일본인은 90% 이상

이 ‘ご注文のお料理はこちらでぜんぶでございますか.’가 가장 호감도가 높은 표현이라고 하였다. 이는 ‘주문하신 요리는 이게 전부입니까?’라는 표현으로, 호텔 종사원이 일본인에게 호감 가는 경어 표현으로 사용하고 있다는 것을 알 수 있다.

4.4.6 ‘ 식사가 끝나시면 문 앞에 내 놓아 주시겠습니까?’라는 표현

‘ 식사가 끝나시면 문 앞에 내 놓아 주시겠습니까?’라는 표현으로, 호텔 종사원은 ‘お食事が済みましたらドアの前にお出しになってくださいますか.’를 51.1%, 다음은 ‘食事が終われば外に出してください.’를 31.1%로 사용하고 있었다. 반면, 일본인은 ‘お済みになりましたらドアの前にお出しいただけますか.’에 59.7%가, ‘お食事が済みましたら外にお出しください.’에 30.6%가 호감도가 높은 표현이라고 하였다.

4.4.7 ‘용무가 있으시면 불러주십시오.’라는 표현

‘용무가 있으시면 불러주십시오.’라는 표현으로, ‘ご用があれば、お呼びください.’에 51.1%가, ‘何かあったら、呼んでください.’에 46.7%가 사용하고 있었다. 반면, 일본인은 호감도가 가장 높은 표현으로 ‘ご用がございましたら、お呼びくださいませ.’를 76.4%가, ‘ご用がございましたら、お呼びになってください.’가 16.7% 순으로 분석되었다.

4.4.8 ‘계란은 어떻게 해 드릴까요?’라는 표현

‘계란은 어떻게 해 드릴까요?’라는 표현으로서, 호텔 종사원은 ‘卵はどうですか.’를 42.2%, 35.6%가 ‘たまごはどのようにしますか.’를 사용하고 있다는 것으로 조사되었다. 그러나 일본인은 90%가 ‘たまごはいかがいたしましょうか.’가 가장 호감도가 높은 표현이라고 하였다. 호텔 종사원은 일본인의 호감도가 가장 낮은 ‘たまごはどうですか.’과 ‘たまごはどのようにしますか.’를 가장 많이 사용하고 있었다. 이는 「する」의 겸양어인 「いたす」의 구사능력이 부족하다는 것을 알 수 있다.

4.4.9 ‘주문하신 음식은 20분 정도 걸립니다.’라는 표현

‘주문하신 음식은 20분 정도 걸립니다.’라는 표현으로서, 호텔 종사원은 60%가 ‘ご注文

の料理は20分ぐらいでできます.’를 37.8%가, ‘注文したのは20分ぐらいかかります.’를 사용하고 있다는 것으로 나타났다. 반면, 일본인의 호감도가 가장 높은 표현은 ‘ご注文の料理は20分ぐらいお届けいたします.’가 73.6%, ‘ご注文の料理は20分ぐらいでお持ちします.’를 25% 순으로 나타났다. 이는 일본인의 호감도가 가장 높은 표현인 ‘ご注文の料理は20分ぐらいでお持ちします.’와 ‘ご注文の料理は20分ぐらいお届けいたします.’는 호텔 종사원들이 거의 사용하지 않는 것을 알 수 있다.

4.4.10 ‘음료는 무엇이 좋습니까?’라는 표현

‘음료는 무엇이 좋습니까?’라는 표현으로서, 호텔 종사원의 64.5%가 ‘お飲み物は何になさいますか.’를 사용하고 있었고, 이에 대해 일본인의 호감도는 ‘お飲み物は何になさいますか.’가 54.2%, ‘お飲み物は何がよろしいですか.’표현이 44.4% 순으로 조사되었다. 이는 「する」의 존경어 표현인 「なさる」를 잘 구사하는 것으로 보여 진다.

5. 조사 결과 분석

호텔 종사원이 사용하는 경어 표현에 대해 일본인 호텔 이용객이 느끼는 호감도를 설문지를 통해 분석한 결과, 다음과 같은 경어의 경향을 알 수 있었다.

첫째, 일본인은 의뢰하거나 부탁할 때의 경어 표현으로는 「～てください」보다는 「～ていただけますか」처럼 상대방의 선택권을 주고 의견을 존중해 주는 표현을 선호하는 경향이 많이 나타났다.

둘째, 일본인 호텔 이용객은 「～です」보다는 「～でございます」의 경어 표현에 대한 호감도가 높게 나타났다. 그러나 종사원들은 호텔에서 필수적인 「～でございます」의 표현을 잘 구사하지 않는 것으로 조사되었다.

셋째, 호텔 종사원들은 의뢰하거나 부탁할 때의 경어 표현으로 「お願いします」를 선호하고 있었다. 이는 쉬운 표현이면서도 다양한 의미로 사용범위가 넓으며, 「～てください」보다는 친절한 뉘앙스를 느낄 수 있기 때문이라고 보여진다.

넷째, 일본인 호텔 이용객들은 미화어 「お」나 「ご」를 선호하는 것으로 조사되었다. 그

러나 호텔 종사원들은 미화어 「お」, 「ご」에 대한 경어 인식이 부족하여 구사능력이 미숙하다는 것을 알 수 있었다.

다섯째, 호텔 종사원들은 생략형을 많이 사용하고 있었다. 그러나 일부 일본인이 선호하는 ‘どうぞ、ごゆっくり。’와 같은 생략형도 있었지만, 대부분의 표현 중 생략형은 선호하지 않는 것으로 나타났다.

여섯째, 호텔 종사원들은 「～てください」표현을 많이 사용하는 것으로 조사되었다. 반면, 일본인은 「～てください」표현은 거의 모든 항목에서 호감도가 가장 낮은 표현으로 지적했고, 「お～ください」를 선호했다. 이 결과는 호텔 종사원들의 서비스 언어로서의 일본어 경어 교육의 부족으로 나타난 것으로 보인다.

일곱째, 일본인은 「お～ください」표현을 「お～になってください」보다 선호하는 것으로 나타났다. 「になる」라는 표현이 가지는 언어적 분위기는 어떠한 정해진 호텔 내의 규범을 알린다는 느낌이 있으므로 어떤 상황 설명을 할 때 손님에게 어떤 요구를 할 때 사용하는 표현이 될 수 있기 때문이라고 보여 진다.

여덟째, 호텔 종사원은 「する」의 존경어인 「なさる」에 대한 경어 인식도 높고 잘 사용하고 있었지만, 「する」의 겸양어인 「いたす」의 경어 인식과 구사 능력은 부족하다는 것으로 나타났다. 그러나 설문 분석 결과 일본인의 호감도 면에서 존경형을 쓰는 경어 표현보다 자신을 낮추어 상대방을 상대적으로 높이는 겸양어 경어 표현에 좀 더 호감을 느낀다는 사실을 알 수 있었다.

이에 대한 개선 방안을 제안해 보면 다음과 같다.

첫째, 상대방의 선택권을 주고 의견을 존중해 주는 표현인 「～ていただけますか」의 경어 표현을 호텔 종사원에게 교육시켜야 할 것이다. 둘째, 호텔종사원들이 습관적으로 사용한다는 정중어인 「～です」의 경어 표현인 「～でございます」에 대한 철저한 교육이 필요하다고 본다. 셋째, 「お願いします」의 겸양어인 「お願い致します」, 즉 「する」의 겸양 표현인 「致します」에 대한 교육도 이루어져야 할 것이다. 넷째, 미화어 「お」, 「ご」가 붙으면 문장 전체의 정중도가 많이 달라진다는 인식과 이에 대한 교육이 이루어져야 할 것이다. 다섯째, 호텔 종사원들이 생략형을 남발하지 않도록 적절한 주의가 요구 된다. 여섯째, 호텔 종사원들에게 「～てください」와 같은 일반적인 정중 표현의 사용을 지양하고, 「お～ください」와 같은 일본인의 호감도가 높은 경어 표현의 철저한 교육이 이루어져야 한다. 마지막으로, 경어 표현으로 존경어의 교육과 더불어 「申す」「いたす」

「いただく」와 같은 겸양어의 구사 능력을 위한 교육이 요구된다.

6. 마치며

호텔을 이용하는 일본인 고객과의 대화에 있어서 호텔 종사원들이 경어 사용에 대한 인식과 실제 경어 사용에 있어서 어려움을 느끼고 있는 비율이 상당히 높음을 보면, 호텔 내 어학 교육은 현장에서 필요로 하는 일본어를 가르치고 배울 수 있는 체계와 내용으로 이루어지지 못하고 있다는 것이다. 그러므로 호텔 내 일본어 교육이 일본인 호텔 이용객을 위한 올바른 경어 표현을 사용할 수 있도록 효과적으로 이루어지기 위해서는 현장에서 사용되고 있는 서비스 언어로서의 일본어 경어의 문제점은 무엇인지 그리고 그 문제점을 해결하기 위한 해결책은 어떤 것이어야 하는지를 신중히 검토하여 종사원들의 일본어 경어 사용에 실질적으로 도움을 줄 수 있는 내용으로 구성하지 않으면 안 될 것이다.

이에 본 논문은 호텔 종사원들을 대상으로 일본어 경어 사용 실태를 조사하여 문제점을 파악한 후, 효과적인 일본어 교육의 방법을 제시하는 데 연구의 목적을 두었다.

본 연구를 위해 선행연구를 조사해 본 결과, 관광 산업의 서비스업을 위한 일본어 교육에 관한 연구는 상대적으로 수가 적었으며, 그 중에서도 호텔의 종사원을 위한 경어 교육의 연구는 전무한 상태였다.

따라서 본 연구는 호텔 종사원들이 사용하는 서비스 언어로서의 일본어 경어 표현의 사용 인식과 실태를 조사하고 이에 관한 일본인 호텔 이용객의 호감도를 통해 문제점을 파악하고 그에 대한 개선 방안을 모색하고자 하였다.

호텔 종사원들은 대부분이 존경어가 아닌 정중형을 사용한다든지 서비스 언어 차원에서 강조되고 있는 언어표현을 생략해서는 안 되는 부분을 대부분 생략해서 호텔 경어로서의 가치보다는 의사소통에 중점을 두고 있다는 점을 발견할 수 있었다. 즉 호텔 종사원들은 일본어 경어를 제대로 사용하지 못하고 있었으며, 그에 따라 호텔을 이용하는 일본인 이용객들은 종사원들의 일본어 경어 사용에 대하여 별로 호감을 느끼지 못하고 있는 것으로 나타났다.

따라서, 호텔 일본어 경어 교육의 개선 방안으로는 무엇보다도 경어 교육 교재의 수정

과 새로운 개발이 필요하다. 설문 분석한 자료의 40문항에서 일본인이 가장 높은 호감도를 보이는 표현이 조사되었으므로, 이러한 표현을 참고하여 호텔별, 부서별로 매뉴얼로 작성하여 호텔 종사원들에게 집중적으로 교육시키는 것이 좋은 방법이라 본다. 호텔 종사원이 사용하는 서비스 언어로서의 경어 표현이 일본인에게 호감도가 높은 표현을 사용하면, 일본인 호텔 이용객이 느끼는 만족은 대단히 클 것이다. 따라서 호감도 조사에서 나타난 서비스 언어로서의 가치 있는 경어를 중심으로 호텔의 일본어 교육이 체계적으로 이루어져야 할 것이다. 이와 더불어, 직무상에 필요한 부분에 대한 중점적인 경어학습, 일본의 호텔과 자매결연을 통하여 현실적인 일본어 경어 교육 실시, 가정 ‘일본어 경어 자격증 시험 제도’의 마련으로 경어 교육의 활성화 등도 좋은 개선 방안이 될 수 있다고 본다.

그러나, 이러한 연구 결과는 서울시 소재 5개의 특급호텔로 한정된 지역적 한계와 조사 대상을 호텔 종사원의 전체 부서 종사원이 아닌 대상 범위의 한계를 지니고 있어 전 지역 관광호텔로 확대 적용하기에는 무리가 따를 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 한계를 보완하고, 보다 다양한 관광호텔 종사원의 경어 사용에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고 문헌

- 김순하(1999) 『호텔서비스 일본어회화』, 백산출판사.
- 유종근(1998) 「호텔종사원을 위한 일본어교육에 관한 연구」, 『일어교육』제15호, 한국일본어교육학회.
- 정선혜(2000) 「면세점 판매직 종사자들의 일본어 경어 사용 실태에 관한 한 연구-A면세점의 사례를 중심으로」, 고려대학교 교육대학원 일어교육전공(석사).
- 최기종(2003) 『호텔실무 일본어회화』, 백산출판사.
- 한국관광공사(2004) 「한국관광시장 현황 및 전망」, 『한국관광통계』, 한국관광공사.
- 池田誠(2000) 『ホテルマンの基礎實務-宿泊編』, 柴田書店.
- 伊集院幸子(2004) 『ホテルの會話ハンドブック』, 三修社.
- 大石初太郎(昭和58) 『現代敬語研究』, 筑摩書房.
- 河路勝(2001) 『敬語 レッスン』, NHK出版.
- 猿橋望(2004) 『販賣・飲食・サービス 接客業の會話』, NOVA.
- 鈴木昭夫(2003) 『敬語速攻マスター』, 日本實業出版社.
- JAL ACADEMY(2003) 『서비스 日本語-호텔스탑編』, 凡人社.

林四郎(昭和58)『敬語とは何か』、『敬語』,文化廳.

林ひろみ(2004)『レストラン サービス會話』,柴田書店.

布田英男(1987)『ホテル・レストランのための接客言葉づかい』,柴田書店.

ホテルニューオータニ(2003)『レストランの實務會話』,プラザ出版.

南不二男(1991)『敬語』,岩波書店.