

日文敬語 使用指南

基本句型與正確使用方法

張康樂 編譯

漫画版



日文敬語 使用指南

基本句型與正確
使用法

張康樂 編譯

國家圖書館出版品預行編目資料

日文敬語使用指南：基本句型與正確使用法／張康樂編譯。---- 初版

--- 臺北市：旺文社，1993〔民 82〕

〔21〕259面；14.8X20.8公分。--（語言學習系列）

ISBN 957-508-134-X（平裝）

1. 日本語言—文法

303.168

82007011

日文敬語使用指南

ISBN 957-508-134-X

作 者／張康樂

發行人／李錫敏

出版者／旺文社股份有限公司

地 址／台北市仁愛路四段27巷28弄1號B1

郵撥帳號／1131222-2

電 話／(02) 8773-5058；2778-9912（代表線）

傳 真／(02) 8773-5125；2778-2480（代表線）

E--Mail／warmth12@ms35.hinet.net

登記證／行政院新聞局版台業字第3835號

總編輯／鄭婉坤

編 輯／吳芳滿

美術編輯／張美玉 鍾欣樺

印 刷／崇豐印刷企業有限公司

初 版／1993年10月

初版三刷／2001年10月

法律顧問／尤英夫律師 楊明廣律師

總 經 銷／貞德圖書事業有限公司

地 址／台北縣新店市寶橋路235巷133號8F之2

電 話／(02) 8919-1022 傳 真／(02) 8919-1019

定 價／新台幣180元

Printed in Taiwan

《本書如有缺頁或破損，請寄回更換》

版權所有，翻印必究

序

語言是人類藉以溝通的主要工具，這是不容否認的事實，而有些人特別擅於言談，有些人則口齒笨拙，這也是不爭的事實。

當然，從某一方面來說，口齒伶俐、口若懸河的人未必會受人歡迎，因為他們極可能予人喋喋不休之感，而沈默寡言、不擅表達的人有時反而予人忠厚老實的印象。如此說來，究竟我們對於言談方面的真正要求應該如何呢？無疑地，「談話得體」應是最首要的要件。

所謂談話得體，指的是在適當的場合使用適當的話語，對特定的對象採取特定的交談方式。

尤其日語中有所謂的「敬語」，若在應該使用敬語的場合而未能用上敬語，或用了錯誤的敬語，不但將會予人留下不禮貌的印象，甚至可能因此破壞了雙方的關係，敬語正確使用法的重要性可想而知。

本書即是針對學習日語者如何正確地使用敬語而撰成。書中除了說明應該使用某種敬語的場合及對象外，更以漫畫方式提供實際的交談場景，讓讀者在生動、有趣的情況下獲得最佳的學習效果。

目 錄

第 I 篇 語言——人際關係的潤滑油

- 1 カエルのつらに的真正意義…………… 2
- 2 禍從口出…………… 4
- 3 敬語的必要性…………… 6
- 4 日後使用的敬語…………… 8
- 5 敬語是分寸還是潤滑油…………… 10

第 II 篇 打招呼——給予別人好印象的方法

- 1 打招呼的時機…………… 14
- 2 「おはようございます」的效用…………… 16
- 3 於下班時打招呼的敬語…………… 18
- 4 初次見面時打招呼的敬語…………… 20
- 5 對客戶使用的打招呼敬語…………… 22
- 6 拜訪客戶的敬語…………… 24
- 7 遇到客戶時該用的敬語…………… 26
- 8 介紹時使用的敬語…………… 28
- 9 被人介紹時使用的敬語…………… 30
- 10 自我介紹的要領…………… 32
- 11 宴席上使用的敬語…………… 34

第三篇 敬語——會話的調味料

1	過分使用敬語會適得其反·····	38
2	使用「お」和「ご」的原則·····	40
3	商場上使用的「お」和「ご」·····	42
4	敬稱的用法·····	44
5	美化語和敬語·····	46
6	尊敬、謙讓、丁寧三要素·····	48
7	對不同的上司所使用的敬語應有差別·····	50
8	對長輩的敬語·····	52
9	分公司職員到總公司時使用的敬語不應有別·····	54
10	似是而非的敬語·····	56
11	和上司家人談話時的敬語·····	58
12	毋需使用敬語的時候·····	60

第四篇 回答——「ハイ」的高級用法

1	以「ハイ」回答的原則·····	64
2	如何回答得更好·····	66
3	不知道被命令的人是誰時·····	68
4	如何附和別人·····	70
5	如何接受指示·····	72
6	接受指示時的禁忌·····	74
7	被責備時的回答·····	76

第V篇 誇獎——順利解決事情的方法

- 1 以誇獎作為事情的開始…………… 80
- 2 誇獎過度會得到反效果…………… 82
- 3 誇獎的三要素 TPO …………… 84
- 4 誇獎中帶有責備…………… 86

第VI篇 傳達、說明、報告、命令——快速正確圓滑地進行

- 1 表現要正確…………… 90
- 2 以結論、理由、經過的順序報告…………… 92
- 3 談話要點五 W — H…………… 94
- 4 報告的時宜…………… 96
- 5 在腦中先行整理報告的資料…………… 98
- 6 清楚指出主詞及受詞…………… 100
- 7 以對方的需要為考慮對象…………… 102
- 8 簡潔有力的回答…………… 104
- 9 有必要說明到公司的路線…………… 106
- 10 配合對方的能力說話…………… 108
- 11 命令的基本型…………… 110
- 12 命令的 TPO …………… 112
- 13 受到無理的命令時…………… 114
- 14 對命令有意見時…………… 116
- 15 接受譴責及譴責別人的方法…………… 118

第Ⅷ篇 與客戶談話時——記得自己是公司的代表

- 1 交涉的基本原則在於誠實…………… 122
- 2 了解對方興趣後再提自己的意見…………… 124
- 3 AIDMA 法則…………… 126
- 4 強迫推銷會得到反效果…………… 128
- 5 委託的順序…………… 130
- 6 說服別人的方法…………… 132
- 7 面對面會談的儀態及談吐…………… 134
- 8 如何處理抗議、索賠事件…………… 136
- 9 索賠的方法…………… 138
- 10 拒絕的要領…………… 140
- 11 催促的要領…………… 142
- 12 訪問推銷的方法…………… 144

第Ⅷ篇 公司內的日常會話——獲得晉升的會話方法

- 1 新職員的十點心得…………… 148
- 2 用言詞來表示人格…………… 150
- 3 遣詞用句須視時間、地點不同的表達方式…………… 152
- 4 說話的態度…………… 154
- 5 說話的速度…………… 156
- 6 商場上的交談，須用日常生活用語…………… 158
- 7 需要長輩或同事幫助時…………… 160
- 8 將私人的話向上司報告…………… 162

9	遲到時的表達法	164
10	和同事間的談話方式	166
11	對同事的關懷	168
12	選擇話題的方式	170
13	如何巧妙地分出說話的段落	172
14	人們最討厭的用語	174
15	人們最喜歡的用語	176
16	笑話的效果	178
17	對屬下所說的話	180
18	依屬下的個別類型改變說話方式	182
19	在酒宴上	184

第Ⅸ篇 會議——推銷自己的表演場所

1	在會議上的說話方式	188
2	最後發言的人效果最好	190
3	尊重對方的尊嚴	192
4	不要逕自陶醉在自己的意見中	194
5	視出席者的反應來說話	196
6	發言時要適可而止	198
7	他人發言時應作筆記	200
8	反對意見的提出方法	202
9	由對方說出反對意見時	204
10	會議主席的說話方式	206

11	擔任司儀時·····	208
12	會議的進行方式·····	210
13	腦力激盪般的說話·····	212

第 X 篇 電話——接聽電話的藝術

1	接電話的說話方式·····	216
2	電話中常用的會話模式·····	218
3	電話中交談易產生的錯誤·····	220
4	接聽電話的順序·····	222
5	替人接電話的說話方式·····	224
6	找不到接電話的人時·····	226
7	打給交易對象的電話·····	228
8	打電話到自己公司時·····	230
9	要找的人不在時·····	232
10	打錯電話時·····	234
11	要注意周圍的人·····	236

第 X I 篇 應對——接待訪客的方式

1	對訪問者的應對順序·····	240
2	應對中的心得·····	242
3	各種類別應對的要點·····	244
4	無法找到來訪者要找的人時·····	246
5	讓訪客等待的方式·····	248

6	如何向對方說明要找的人不在·····	250
7	引導、帶領訪客的方法·····	252
8	不能粗心大意的端茶方法·····	254
9	應對的基本言詞·····	256
附	婚喪喜慶的應對·····	258

語言——
人際關係的潤滑油





カエルのつらに的真正意義

無論任何人，在會議或公開場合發言時，相信都會緊張，尤其是有董事長或高級主管在場的重要會議，緊張的情況更嚴重。

各位了解「カエルのつらに水」這句話諺語的意思嗎？它意指即使往青蛙臉上潑水，牠也滿不在乎，泰然自若。若就此意義再加以強調，即是「カエルのつらにしょんべん」，雖然這是較為低級的說法，在公開場合不適合使用，但是它所代表的意義就是不管別人怎麼對待他，他一樣神色自若，毫不以為然，反而使別人感覺他的風度很好。

舉一個實例來說，有位十分認真的經理，平日就被屬下在背後批評為「不苟言笑，沒有幽默感」，他知道後心中非常介意。有一次他必須在有董事長和重要幹部列席的會議上提出報告，發言途中他心想：也許講點玩笑話，大家就會改變對我的觀感……。此時他心裏浮現的就是「カエルのつらにしょんべん」這句話，但是他又覺得在這種場合說這話似乎不太妥當，於是他立刻將這句話稍作修改；也不知道究竟是何故，他竟說出：「なんとかのつらにしょんべん」這句話——把要改正的地方弄錯了！

像這樣慌亂地使用自己不習慣的語言，最容易發生錯誤；所以我們在使用敬語時，務必記住這一點。



- ▶ 那麼請物野先生就這件事來說明一下。
- ▶ 好。
- ▶ 哎呀！真令人緊張。
- ▶ 你不要把他們當成上司，把他們想成動物就好了嘛！

- ▶ 把他們想成動物……
- ▶ 屁川董事長是大大金剛……
- ▶ 畑中總經理是會噴火的龍……
- ▶ 王島董事長是外星人……
- ▶ 哇！我怕得說不出話來了。
- ▶ 真糟糕！

2

禍從口出

常有人說：你的話像刀子一樣刺在我心口上。當然，這只是一種誇大的說法，可是如果將敬語使用錯了，就有可能惹來麻煩。

接下來是在日本發生的一段真人真事：

昭和 57 年 1 月 18 日凌晨零時 10 分左右，在東京新宿區的神樂坂路上，一家拉麵攤的老闆中島忠良在一名公司職員鹽見背上刺了一刀，致使鹽見流血過多而死亡。

事後警方調查，鹽見是因為說了一句「ラーメンつくれ」（作一碗麵）而引來殺身之禍。根據中島自己供稱，那天他在咖啡廳前面擺攤子，卻被人警告不要干擾他們作生意，心裏已經很高興，然後又碰到喝醉酒的鹽見，態度惡劣且以命令的口氣說「ラーメンつくれ」，使脾氣暴躁的中島更為光火，因為他認為客人應該說「ラーメンつくってちょうだい」（請你替我煮一碗麵）或「つくってくれ」（替我煮一碗麵）才對，於是他和鹽見一言不合，便大打出手，一不小心就把鹽見殺死了。

當然並不是說向拉麵店老闆以命令口氣說了「ラーメンつくれ」就會惹來殺身之禍，只是「ラーメンつくってくれ」（請你替我煮一碗麵）和「ラーメンつくれ」（作一碗麵）這兩句話使聽者的感受完全不同。

說到這裏，您是否會覺得不當地使用語言也是頗為恐怖的呢？



▶讓您久等了！

▶這不是生魚片嗎？

▶我要的是烤魚！

▶這東西怎麼能吃？再去重作！

▶什……什麼

▶喂！客人啊！

▶哼！我馬上重作。

▶既然你要，我就替你特製一分烤魚。

▶啊！原諒我吧！我以後會小心說話，
原諒我吧！

一談到說話，敬語是最重要的一環，但常聽人說：「日語真難學，尤其是敬語，都不知道什麼時候該使用。」因此，大家對敬語的風評都不太好。

就以歐美國家的語言來做比較，沒有什麼語言比日語的敬語更複雜，並且還有男女用語之別，所以歐美的語言較容易學習。於是開始有「在國際社會中，日語的敬語對學習日語有負面影響」的敬語廢除論也開始出現。

然而實際上若要把日語中的敬語刪除，幾乎是不可能的。如果那樣做，會使美好的人際關係完全崩潰，而社會生活也將變得索然無味。同時，若想對他人表示尊敬或想改變場面的氣氛，敬語都是絕不可缺少的。就像在百貨公司，若店員粗魯的對你說：「おまえ、どれにする」（你要選那一個？），你還有心情想購物嗎？

總而言之，敬語是十分方便的語言，只要記住基本的用法，在任何場所都不會蒙羞。但並不是說不懂敬語就是一種恥辱，而是說多學會一句敬語，就多一分應付事情的能力；如果能這麼想，學習敬語就會變得更輕鬆愉快了。