

접객 서비스 관련 어휘 연구

- 「レストランサービス技能検定」 기출문제를 대상으로 -

김 선 영*

(e-mail : musuko-min@hanmail.net)

<目次>

- | | |
|------------|--------------|
| 1. 서론 | 4.3 な형용사 |
| 2. 선행연구 | 4.4 い형용사 |
| 3. 연구 및 방법 | 4.5 부사 |
| 4. 결과 및 고찰 | 4.6 교육 방안 제시 |
| 4.1 명사 | 5. 결론 |
| 4.2 동사 | |

キーワード：接客サービス関連の語彙(customer service-related vocabulary), 品詞別(discussion in terms of part-of-speech), 上位頻度語(the most frequent words), カバー率(coverage rate), 学習効果(learning effect)

1. 서론

일본은 현재 고령화와 저출산 등으로 인구가 급속히 감소하고 있는 가운데 최근 경기 회복에 따른 인력 부족으로 극심한 인력난을 겪고 있다. 일본 기업은 이와 같은 인력난을 해소하기 위해 해외 인재 채용을 확대해 가고 있으며, 2015년부터 해외 인재를 적극적으로 채용하기 시작하여 2017년 10월말 시점에서는 약 128만 명을 채용하기에 이르렀다. 후생노동성의 「외국인 고용현황」에 의하면 채용자 중 한국인은 55,926명에 이른다고 한다.¹⁾ 또한 일본 정부는 경제 성장을 뒷받침할 수 있는 노동력을 확보하기 위해 외국인 인재 활용 정

* 구미대학교, 시간강사, 일본어교육

1) kotra해외시장뉴스 「취업유망분야 및 유의사항」

http://news.kotra.or.kr/user/extra/mkotranews/nationInfo/nationItemMobileView/jsp/Pag_e.do?cdKey=101003&categoryIdx=81(검색일:2019.05.25.)

책을 강화하였고 2018년 12월에 개정법을 발표하였다. 산업 현장에서 발생한 심각한 인재 부족 문제를 해결하기 위해 14개 업종을 대상으로 신규 체류 자격을 마련하여, 금후 호텔 숙박·외식·항공 등의 관광 산업 및 자동차 정비업 등 다양한 서비스 분야에서 한국 인재에 대한 수요가 더욱 증가할 것으로 전망하고 있다.²⁾

한편, 국내에서도 정부의 글로벌 일자리 창출을 정책목표로 내세운 해외취업 지원사업과 더불어 일본 취업을 희망하는 학생들이 증가하고 있다. 이에 대학과 기관들도 해외 취업을 원하는 학생들을 지원하기 위해 동 해외취업지원사업인 「K-MOVE스쿨」에 지원, 적극적으로 학생들의 해외 취업을 위해 노력하고 있다. 한국산업인력공단³⁾에 의하면 2019년도 「K-MOVE스쿨」에 선정된 연수과정 및 운영기관은 우수과정 38개, 일반과정 109개, 청해진 3개, 트랙2가 5개로 총 155개에 이르고 있다. 그 중 일본 취업을 위한 사업은 우수과정이 12개, 일반과정이 38개, 청해진 1개, 트랙2가 3개 총 54개로 총 연수과정의 34.8%를 차지하여 일본 취업으로의 관심이 높아지고 있음을 알 수 있다.

일본의 다양한 분야로의 취업을 위해서는 각 분야의 전문기술 및 지식뿐만 아니라 일본어 구사 능력은 절대적으로 필요하다. 실제 일본 기업 채용 담당 관계자들은 일본어의 자격증 유무와 상관없이 일본어 회화 능력, 비즈니스 일본어 활용 능력, 전문 분야 어휘 습득의 중요성을 강조하고 있다. 특히 실제 일본어능력시험(JLPT) N1, N2 자격증을 소지한 일본어 학습자라고 하더라도 각 분야의 전문 어휘 능력은 부족한 경우가 대부분이다. 따라서 이와 같은 일본어 능력을 향상시키기 위해서는 각 전문 분야의 어휘 교육은 반드시 필요할 것이라고 생각한다.

본고에서는 일본의 외국인 채용 수요가 증가하고 있는 산업 중의 하나인 서비스 관련 분야 어휘를 분석, 어휘 교육 자료로 제시하여 일본 서비스 분야의 취업 준비생들의 취업역량을 강화시키는데 도움을 주고자 한다.

2) kotra해외시장뉴스 「일본의 외국인인재 정책 변화와 우리의 활용전략」

<http://news.kotra.or.kr/user/reports/kotranews/20/usrReportsView.do?reportsIdx=10165>
(검색일:2019.05.26.)

3) WORLD JOB+ 「한국산업인력공단」

<https://www.worldjob.or.kr/advnc/cnttListSub.do?dobType=2&menuId=1000002043>(검색일:2019.03.10.)

2. 선행연구

일본 취업을 위한 각 분야의 어휘 교육의 중요성이 강조되고 있는 가운데 기계, IT, 관광, 의료, 비즈니스 어휘 분석 연구가 활발히 이루어지고 있다. 대표적인 연구로는 기술·기계 분야 어휘 연구에 威美燕(2005)의 「기술 분야 일본어 교육을 위한 기본어휘 연구」, 이윤정(2018b)의 「자동차설계(CATIA) 어휘 분석 연구」, 이윤정(2018d)의 「기술전문사이트 『HTML5 Experts.jp』의 어휘 분석 연구」, IT관련 연구로는 김선영(2019a)의 「일본 SE(System Engineer)분야의 어휘 분석 연구」, 김선영(2019b) 「일본 IT 프로그래밍 관련 어휘 분석 연구」, 이윤정(2018a)의 「일본IT뉴스 어휘 분석 연구」, 비즈니스 관련 어휘 분석연구로는 김선영(2018)의 「일본 인터넷 신문 어휘 분석」, 의료 관련 어휘 분석 연구로는 김하연(2018)의 「일본어 의료어휘 연구」, 관광 어휘 분석으로는 이윤정(2018c) 「일본 취업을 위한 관광 어휘 분석 연구」 등을 들 수 있다. 이들 연구는 각 분야의 어휘를 품사, 어종에 따라 상위빈도순으로 제시하고 있다. 그 중 본 연구와 가장 근접한 분야라고 할 수 있는 이윤정(2018c)의 연구를 살펴보고자 한다.

이윤정(2018c)은 일본의 관광경제신문(2018년5월1일-31일)의 1개월분의 기사를 분석 대상으로 삼아 명사를 중심으로 어휘 분석을 하고 있다. 관광경제신문의 「관광행정」 「여행」 「여관·호텔」 「비즈니스」 「지역관광」 「인바운드」 「상품·트랜드」의 7가지 분야별 어휘를 어종별로 분류하여 상위빈도순위와 빈도수를 제시하여 일본 관광서비스업에 취업을 준비하는 연수생들의 어휘 교육에 도움을 주고자 하였다. 그러나 이윤정(2018c)에서는 명사만을 분석대상으로 삼아 전반적인 관광 서비스 관련 어휘를 제시하는데 충분하다고 할 수 없어 명사를 포함한 그 이외의 품사로 연구 범위를 넓혀 갈 필요가 있다고 생각된다. 또한 분석 대상이 관광신문이기 때문에 제시된 어휘가 관광에 한정되어 있어 본고에서는接客 서비스 분야의 어휘를 중심으로 분석하고자 한다.

3. 연구 및 방법

본고에서는接客 서비스 분야의 가장 기본이라고 할 수 있는 레스토랑 식음

료 서비스 관련 어휘를 중심으로 분석하고자 한다. 식음료 서비스에 관한 자격으로서의 유일한 국가자격시험인 「레스토랑서비스技能檢定」 1급, 2급, 3급 시험의 3년 치 기출문제를 분석대상으로 삼고자 한다.

「레스토랑서비스技能檢定」⁴⁾은 1년에 1회 필기시험과 실기시험이 실시되는데 필기시험에 합격한 자에 한해 실기시험이 이루어진다. 본 시험에 합격하면 「1級レストランサービス技能士」 「2級レストランサービス技能士」 「3級レストランサービス技能士」로 인정받게 된다. 본고에서는 「레스토랑서비스技能檢定」 1급, 2급, 3급의 2016년, 2017년, 2018년 3년 치 필기시험 기출문제 총 900문항을 대상으로 어휘를 분석하고자 한다. 다음은 「레스토랑서비스技能檢定」의 필기시험 범위⁵⁾를 정리한 것이다.

<표1> 「레스토랑서비스技能檢定」의 필기시험 범위

항 목	상 세 내 용
1	식품위생 및 공중위생
	식품위생에 관한 일반적인 지식
	공중위생에 관한 일반적인 지식
2	식음료 일반
	식품에 관한 상세한 지식
	서양요리에 사용되는 식재료
	서양요리 조리법
	식음료 종류 및 특징
	연회의 종류 및 운영
	레스토랑 서비스의 종류, 준비 및 방법
3	레스토랑 서비스
	레스토랑 서비스에 관한 상세한 지식
	:접객 매너, 식기 종류 및 용도, 레스토랑 서비스의 준비 및 점검, 객석 안내, 주문 받는 법, 요리 운반 방법, 테이블 서비스, 식사 매너, 메뉴 작성 및 관리, 요리 식기 등의 이상, 식사의 국제습관
4	식문화
	식문화에 관한 상세한 지식
5	시설 관리 등
	레스토랑의 시설과 그 취급
6	손님 불만으로서의 대응
	손님 불만으로서의 대응에 관한 상세한 지식
7	관계법규
	식품위생법 관계법령 가운데 레스토랑 서비스에 관한 부분
8	안전위생
	안전위생에 관한 상세한 지식

4) 一般社団法人日本ホテル・レストランサービス技能協会 「レストランサービス技能檢定受檢過去3年間の試験問題」 <http://www.hrs.or.jp/>(검색일:2019.07.01.-07.15.)

5) 一般社団法人日本ホテル・レストランサービス技能協会 「レストランサービス技能檢定に関する詳細」 www.hrs.or.jp/kentei2019/shikenkamoku.pdf(검색일:2019.07.13.)

구체적인 연구 방법은 다음과 같다.

먼저, 기출문제 900문항을 대상으로 어휘를 추출한다. 추출한 어휘를 KH-Coder⁶⁾ 프로그램으로 실행하여 품사별로 어휘를 분류한다. 이 중 명사, 이형용사, な형용사, 동사, 부사를 분석 대상으로 삼는다. KH-Coder에 의해 1차 분류된 어휘⁷⁾는 近藤めぐみ(2014:23-24)와 김선영(2019a:26)의 분류 기준을 수정·보완하여 다음과 같은 기준으로 2차 분류한다.

- ①KH-Coder에 의해 「미지어」로 분류된 어휘는 Google Japan⁸⁾, Yahoo Japan⁹⁾를 검색하여 『広辞苑』¹⁰⁾ 사전에 따라 품사별로 재분류한다.
- ②동사 중 가능동사 및 수동형, 사역형이 추출된 경우는 동사원형으로 바꾸어 분류, 집계한다. (예>作る→作れる)
- ③送り仮名가 다른 경우, 같은 어로 집계한다.
(예>行く、行なう)
- ④표기가 다른 경우, 같은 어로 집계한다.
(예>心掛ける、心がける)
- ⑤복합동사는 KH-Coder의 분류에 따라 독립된 어로 집계한다.

이상의 2차 분류 과정을 거쳐 개별어수 3,095개, 전체어수 12,286개의 어휘를 얻을 수 있었다.

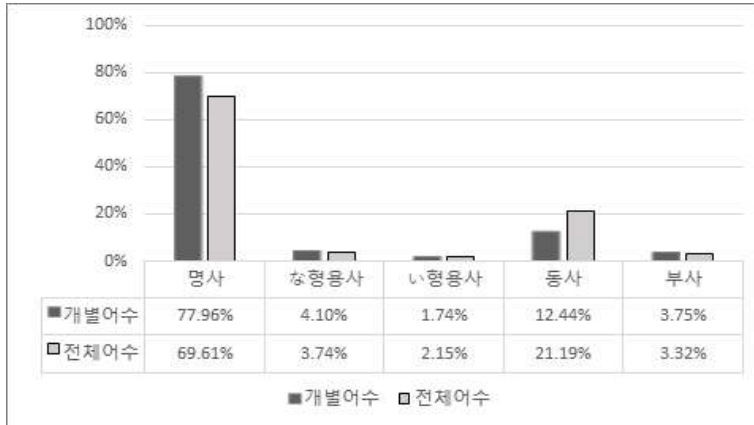
4. 결과 및 고찰

다음은 품사별 개별어수와 전체어수를 나타낸 표와 그 사용률을 나타낸 그림이다.

6) KH-Coder <http://khc.sourceforge.net/> (검색일:2019.07.24.)
 7)樋口耕一(2017:36)에 의하면 KH-Coder는 「茶釜」「MeCab」을 이용한 형태소 분석을 행하여 텍스트 데이터에서 자동적으로 語를 추출해 내는데 엄밀하게는 형태소라고 불리만한 것이 KH-Coder에서는 「語」라고 부르고 있다. 예를 들어, 「人間がいざという間際に、誰でも悪人になる」라는 데이터에서는 「人間」「いざ」「間際」「悪人」「なる」 등의 語가 추출된다.
 8) Google JAPAN <https://www.google.co.jp/> (검색일:2019.08.25.)
 9) Yahoo JAPAN <https://www.yahoo.co.jp/> (검색일:2019.08.25.)
 10) 新村出編(2008) 『広辞苑』第6版, 岩波書店, pp.1-1500.

<표2> 품사별 개별어수와 전체어수

	명사	나형용사	이형용사	동사	부사	계
개별어수	2,413	127	54	385	116	3,095
전체어수	8,552	459	264	2,603	408	12,286



<그림1> 품사별 개별어수와 전체어수 사용률

본 조사 결과 개별어수는 총 3,095개 중 명사가 2,413개로 77.96%로 가장 높은 사용률을 보였으며 이어 동사가 385개로 12.44%, 나형용사가 127개로 4.10%, 부사가 116개로 3.75%, 이형용사가 54개로 1.74%의 사용률을 나타내었다. 한편 전체어수는 총 12,286개 중 명사가 8,552개로 69.61%로 가장 높은 사용률을 보였다. 이어 동사가 2,603개로 21.19%, 나형용사가 459개로 3.74%, 부사가 408개로 3.32%, 이형용사가 264개로 2.15%의 사용률을 나타내었다. 개별어수, 전체어수 모두 명사의 사용률이 가장 높았으며 명사는 전체어수보다 개별어수의 사용률이 8%정도 더 높았다. 한편 동사는 전체어수가 개별어수보다 9%정도 사용률이 더 높게 나타났다. 즉 「レストランサービス技能検定」 어휘에서는 명사가 가장 많이 사용되고 있으며 동사의 경우 명사에 비해 같은 동사의 반복이 많다는 것을 알 수 있다.

4.1 명사

본고의 조사 결과, 명사는 개별어수 2,413개, 전체어수 8,552개를 얻었다. 다음은 명사의 상위빈도어의 누적어수¹¹⁾와 그 커버율¹²⁾을 나타낸 것이다.

<표3>명사의 상위빈도 누적어수와 커버율

語数(上位)	누적어수	커버율
1-10위	936	10.94%
1-95위	2,909	34.02%
1-262위	5,114	59.80%
1-569위	6,397	74.80%

명사는 상위빈도순위 1위에서 95위까지의 어휘를 습득하면 관련 어휘 34.02%를 이해할 수 있으며 262위까지의 어휘를 습득하면 관련 어휘 59.80%를, 569위까지의 어휘를 습득하면 관련 어휘 74.80%를 이해할 수 있다. 다음은 상위빈도순위 95위까지의 명사를 나타낸 표이다.

<표4>명사의 상위순위 95위까지의 빈도어

순위	명사	빈도수	순위	명사	빈도수
1	サービス	184	48	菌	19
2	料理	151	55	グラス	18
3	お客	128	55	火災	18
4	食品	102	55	原因	18
5	テーブル	81	55	醜態	18
6	レストラン	79	55	ぶどう	18
7	衛生	66	60	マナー	17
8	ワイン	62	60	機関	17
8	肉	62	60	苦情	17
10	宴会	54	60	状態	17
11	基本	53	60	中心	17
12	調理	48	60	処理	17
13	方法	47	60	発酵	17
14	食事	39	67	バター	16
14	席	39	67	意味	16
16	使用	38	67	配置	16
17	労働	37	67	防止	16
18	クロス	35	67	白	16

11) 누적어수란 제시된 상위순위까지의 전체어수를 말한다. 예를 들어, 1-10위까지의 누적어수는 1위 「サービス」가 빈도수 184회, 2위 「料理」가 151회, 3위 「お客」가 128회 등 10위까지의 빈도수를 전부 더한 전체어수를 나타낸 것이다.

12) 秋元美晴(2002:41)에 의하면 커버율이란 사용빈도순위 상위 n번째까지의 어휘로 그 분야의 어휘를 어느 정도 이해할 수 있는가를 나타낸 비율을 말한다.

18	皿	35	72	スープ	15
20	管理	34	72	スタッフ	15
21	注文	32	72	事項	15
22	感染	31	72	確認	15
23	対応	30	72	規定	15
23	卵	29	72	分類	15
25	料飲	28	72	山	15
25	作業	28	72	水	15
27	メニュー	26	80	椅子	14
28	種類	25	80	基準	14
28	西洋	25	80	時代	14
28	食中毒	25	80	自分	14
31	一般	24	80	パーティ	14
31	客席	24	80	運営	14
31	地方	24	80	施設	14
31	設備	24	80	貯蔵	14
31	発生	24	80	乳	14
37	文化	23	80	年	14
38	セッティング	22	90	ソース	13
38	野菜	22	90	チーズ	13
38	準備	22	90	ドレス	13
38	表示	22	90	従業	13
38	食	22	90	月	13
38	人	22	95	コース	12
44	飲物	21	95	パン	12
44	加熱	21	95	責任	12
46	原則	20	95	知識	12
46	案内	20	95	電気	12
48	温度	19	95	日本酒	12
48	材料	19	95	保健所	12
48	女性	19	95	生活	12
48	飲食	19	95	代表	12
48	予防	19	95	提供	12
48	魚	19	95	避難	12

명사는 「サービス」가 184개로 가장 많이 사용되었으며 이어 「料理」가 151개, 「お客」가 128개, 「食品」가 102개, 「テーブル」가 81개, 「レストラン」가 79개, 「衛生」가 66개로 상위빈도어휘로 나타났다.

4.2 동사

본고의 조사 결과 동사는 개별어수 385개, 전체어수 2,603개로 명사에 이어 높은 사용률을 나타내었다. 다음은 동사의 상위빈도어의 누적어수와 그 커버율을 나타낸 것이다.

<표5>동사의 상위빈도 누적어수와 커버율

語数(上位)	누적어수	커버율
1-10위	1,309	50.29%
1-30위	1,700	65.31%
1-45위	1,891	72.65%

동사는 상위빈도순위 10위까지의 어휘를 습득하면 관련 동사의 50.29%를 이해할 수 있으며 45위까지의 어휘를 습득하면 관련 동사 72.65%를 이해할 수 있다는 것을 알 수 있다. 이는 명사 상위빈도순위 262위까지 어휘 커버율이 59.80%인데 반해 동사는 상위빈도순위 45위 즉 약 50개의 어휘를 습득하면 70%이상의 어휘를 이해할 수 있어 같은 동사의 반복 사용이 많다는 것을 알 수 있다. 다음은 상위빈도순위 45위까지의 동사를 나타낸 표이다.

<표6>동사의 상위순위 45위까지의 빈도어

순위	동사	빈도수	순위	동사	빈도수
1	する	757	23	食べる	17
2	ある	167	23	加える	17
3	言う	130	23	つく	17
4	なる	54	28	定める	16
5	行う	48	28	心掛ける	16
6	できる	43	30	茹でる	14
7	作る	32	30	設ける	14
8	持つ	31	32	入る	13
9	焼く	29	32	運ぶ	13
10	呼ぶ	27	32	決める	13
11	よる	23	32	見る	13
12	注ぐ	22	36	折る	12
12	受ける	22	36	入れる	12
12	つける	22	36	図る	12
12	いる	22	39	下げる	11

12	上げる	22	40	煮る	10
17	含む	21	41	取る	9
17	掛ける	21	42	来る	9
19	用いる	19	43	つる	8
19	盛りつける	19	43	行く	8
19	使う	19	45	伝える	7
22	合わせる	18	45	残る	7
23	置く	17	45	有する	7
23	出す	17	45	保つ	7

동사는 「する」가 757개로 가장 많이 사용되고 있으며 「ある」가 167개, 「言う」가 130개로 높은 사용을 보였다. 이들 세 개의 동사가 100회 이상 출현하여 사용률이 높았다. 또한 상위빈도순위 45위까지의 어휘를 보면 「作る」 「焼く」 「注ぐ」 「盛り付ける」 「茹でる」 「煮る」 「食べる」 등 요리, 식재료와 관련된 어휘들이 다수 사용되고 있음을 알 수 있다.

4.3 な형용사

본고의 조사 결과 な형용사는 개별어수 127개, 전체어수 459개로 명사, 동사에 이어 사용빈도가 높은 품사이지만 사용률은 개별어수 4.10%, 전체어수 3.74%로 낮은 사용률을 나타내고 있다. 다음은 な형용사의 상위빈도어의 누적어수와 그 커버율을 나타낸 것이다.

<표7>나형용사의 상위빈도 누적어수와 커버율

語数(上位)	누적어수	커버율
1-9위	210	45.75%
1-20위	280	61.00%
1-30위	349	76.03%

나형용사는 상위빈도순위 9위까지의 어휘를 습득하면 관련 な형용사 45.75%를 이해할 수 있으며 30위까지의 어휘를 습득하면 76.03%를 이해할 수 있다. 명사와 동사에 비해 적은 어휘수의 습득으로도 관련 な형용사 어휘를 이해할 수 있다는 결론을 얻었다. 즉 な형용사의 경우 상위빈도순위를 우선적으로 습득하게 한다면 관련 분야의 어휘를 습득하는데 도움이 될 것이라고 생각한다.

다음은 상위빈도순위 20위까지의 な형용사를 나타낸 표이다.

<표8>나형용사의 상위순위 20위까지의 빈도어

순위	나형용사	빈도수	순위	나형용사	빈도수
1	必要	45	12	多樣	7
2	安全	36	14	完全	6
3	大切	26	14	簡單	6
4	重要	22	14	公式	6
5	健康	18	14	自然	6
6	主	15	14	清潔	6
6	十分	15	14	適切	6
8	可能	9	20	業	5
9	危險	8	20	普通	5
9	正式	8	20	變	5
9	法的	8	20	有害	5
12	主要	7	-	-	-

나형용사는 「必要」가 45회로 가장 높은 사용빈도를 보였으며 이어 「安全」이 36회, 「大切」가 26회 사용되었다. 그 외 다른 분야의 관련 어휘와는 달리 「健康」「十分」「危險」「清潔」「有害」등 건강, 청결, 안전 등과 관련된 어휘가 사용되고 있다.

4.4 い형용사

본고의 조사 결과 い형용사는 개별어수 54개, 전체어수 264개로 그 사용률은 개별어수 1.74%, 전체어수 2.15%로 명사, 동사, な형용사, 부사에 이어 가장 낮은 사용률을 나타내었다. 다음은 い형용사의 상위빈도어의 누적어수와 그 커버율을 나타낸 것이다.

<표9>이형용사의 상위빈도 누적어수와 커버율

語数(上位)	누적어수	커버율
1-10위	166	62.88%
1-18위	211	79.92%
1-25위	245	92.80%

이형용사는 상위빈도순위 10위까지의 어휘만 습득하더라도 관련 분야의

62.88%의 이형용사를 이해할 수 있으며 25위까지의 어휘를 습득하면 92.80%를 이해할 수 있다. 즉 이형용사는 그 사용률은 높지 않지만 사용되는 어휘가 한정되어 있어 그 어휘들만 제시하여 습득하게 하면 관련 어휘의 학습효과를 높일 수 있을 것이다. 다음은 상위빈도순위 23위까지의 이형용사를 나타낸 표이다.

<표10>이형용사의 상위순위 23위까지의 빈도어

순위	이형용사	빈도수	순위	이형용사	빈도수
1	よい	40	12	少ない	6
2	ない	39	12	淡い	6
3	高い	21	15	温かい	5
4	多い	14	15	弱い	5
5	熱い	11	17	正しい	4
6	重い	10	17	冷たい	4
7	濃い	9	19	強い	3
9	長い	8	19	固い	3
10	大きい	7	19	広い	3
10	望ましい	7	19	赤い	3
12	柔らかい	6	23	厚い	2

이형용사는 「よい」가 40회로 가장 많이 사용되었으며 이어 「ない」가 39회, 「高い」가 21회, 「多い」가 14회, 「熱い」가 11회, 「重い」가 10회 사용되었다. 사용 이형용사를 보면 「熱い」「濃い」「柔らかい」「冷たい」「厚い」「固い」등 식음료와 관련된 어휘들의 사용이 두드러짐을 알 수 있다.

4.5 부사

본 조사 결과 부사는 개별어수 116개, 전체어수 408개로 명사, 동사, な형용사 다음으로 사용률이 높았지만 그 사용률은 개별어수 3.75%, 전체어수 3.32%로 낮았다. 다음은 부사의 상위빈도어의 누적어수와 그 커버율을 나타낸 것이다.

<표11>부사의 상위빈도 누적어수와 커버율

語数(上位)	누적어수	커버율
1-7위	194	47.55%
1-17위	256	62.75%
1-25위	295	72.30%

부사는 상위빈도순위 7위까지의 어휘를 습득하면 관련 어휘 부사 47.55%를 이해할 수 있으며 25위까지의 어휘를 습득하면 72.30%의 어휘를 이해할 수 있다. 즉 이형용사, 나형용사와 마찬가지로 관련 어휘 교육 시 상위빈도어휘만을 제시하여 습득하게 하여도 학습효과는 충분히 높일 수 있을 것이라고 생각한다. 다음은 상위빈도순위 17위까지의 부사를 나타낸 표이다.

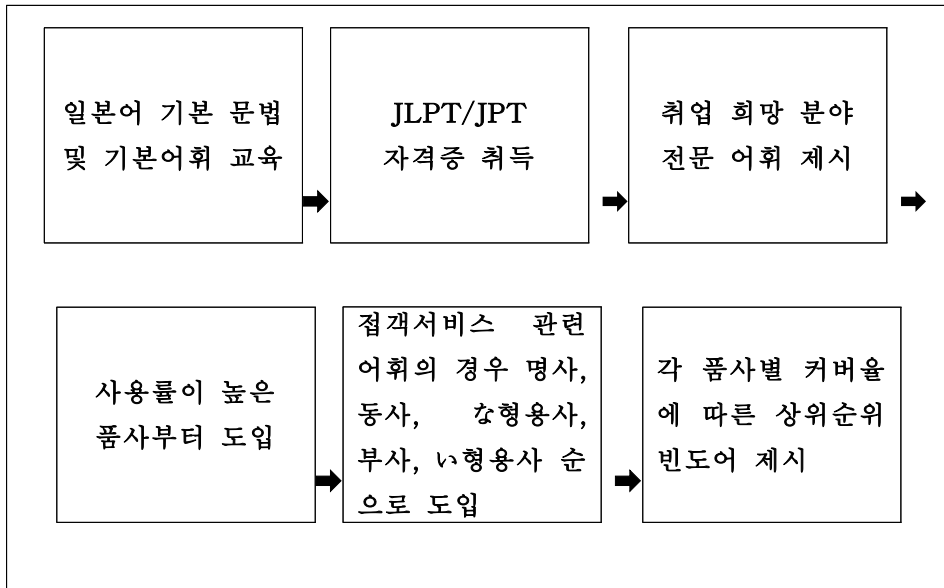
<표12>부사의 상위순위 17위까지의 빈도어

순위	부사	빈도수	순위	부사	빈도수
1	場合	79	12	全体	7
2	時間	24	12	さらに	7
3	すべて	20	14	あらかじめ	6
4	必ず	13	15	多数	5
5	前	13	15	ほとんど	5
6	最も	9	17	現在	4
7	特に	8	17	前後	4
7	直ちに	8	17	一斉	4
7	常に	8	17	一番	4
7	やや	8	17	また	4
7	つと	8	17	すぐ	4

부사는 「場合」가 79회로 가장 많이 사용되었으며 이어 「時間」이 24회, 「すべて」가 20회, 「必ず」「前」가 각 13회로 사용되고 있다. 이외의 부사는 10회 이하의 사용빈도를 나타내고 있다.

4.6 교육 방안 제시

본고의 연구 결과를 바탕으로 접객 서비스 분야의 어휘 교육 방안의 一例로 다음과 같이 제안할 수 있다.



<그림2>接客 서비스 관련 어휘 교육 방안의 一例

일본 취업을 위한 일본어 교육에서는 어느 일본어 교육의 목표와 마찬가지로 초·중급 단계에서는 일본어의 기본문법과 기본어휘를 중심으로 교육한 후 JLPT/JPT 자격증 취득 후 교육의 후반부에서는 취업 희망 분야의 전문 어휘를 제시, 학습하게 한다. 이때 사용률이 높은 어휘부터 제시하여 활용 가능성이 높은 어휘를 습득하게 한다. 즉接客서비스 관련 어휘의 경우, 명사, 동사, な형용사, 부사, い형용사 순으로 도입하되 상위빈도순위가 높은 어휘부터 제시한다.

선행연구의 다양한 분야의 어휘 연구 결과를 살펴보면 전문 분야별, 품사별 고빈도 어휘는 다르다. 따라서 각 분야의 상위순위 빈도어를 제시, 우선적으로 습득하게 한다면 그 분야의 취업률 제고뿐만 아니라 취업 후 일의 능률을 향상시키는 데도 도움이 될 것 이라고 생각한다.

5. 결론

본고에서는接客 서비스 분야의 가장 기본적인 국가공인 자격시험인 「レストランサービス技能検定」 기출문제를 대상으로 어휘 분석을 행하였다. 그 결과는

다음과 같다.

첫째, 품사별 사용양상을 보면 명사가 개별어수 77.96%, 전체어수 69.61%로 가장 사용률이 높았으며 이어 동사, な형용사, 부사, い형용사 순으로 사용되고 있다.

둘째, 각 품사별 누적어수에 따른 사용 커버율을 살펴보면, 명사는 상위빈도 순위 569위의 커버율이 74.80%, 동사는 상위순위 45위까지의 커버율이 72.65%, な형용사는 상위순위 30위까지가 76.03%, い형용사는 상위순위 18위까지가 79.92%, 부사는 상위순위 25위까지가 72.30%로 특히 な형용사, い형용사, 부사는 자주 사용되는 상위순위 빈도어 30개미만의 습득만으로도 관련 어휘를 70%이상 이해할 수 있어 상위순위 빈도어 제시만으로도 높은 학습효과를 올릴 수 있을 것이다.

셋째, 접객 서비스 관련 어휘 교육의 일환으로 품사별 상위순위 빈도어를 제시할 수 있었다.

이상 본고에서 기술한 바와 같이 각 전문 분야별 어휘를 품사별 상위빈도 순으로 제시하여 습득하게 한다면 학습효과를 올릴 수 있을 것이라고 생각한다. 이를 활용한 각 전문 분야별 어휘 교육은 한국인 일본취업역량을 강화시킬 뿐만 아니라 취업 후 일의 능률을 올리는데도 반드시 필요하다고 생각되어 금 후 접객 서비스 관련 어휘 외의 다른 분야로 연구를 넓혀 가고자 한다.

【참고문헌】

- 김선영(2018) 「일본 인터넷 신문 어휘 분석-비즈니스 기사를 중심으로-」 『일본어문학』 제81집, 일본어문학회, pp.17-40. (DOI: <http://dx.doi.org/10.21792/trijpn.2018..81.002>)
- _____ (2019a) 「일본 SE(System Engineer)분야의 어휘 분석 연구」 『일본어문학』 제84집, 일본어문학회, pp.23-49. (DOI: <http://dx.doi.org/10.21792/trijpn.2019..84.002>)
- _____ (2019b) 「일본 IT 프로그래밍 관련 어휘 분석 연구」 『일본어문학』 제86집, 일본어문학회, pp.1-24. (DOI: <http://dx.doi.org/10.21792/trijpn.2019..86.001>)
- 김하연(2018) 「일본어 의료어휘 연구」 『일본어문학』 제81집, 일본어문학회, pp.61-80. (DOI: <http://dx.doi.org/10.21792/trijpn.2018..81.004>)
- 이윤정(2018a) 「일본IT뉴스 어휘 분석 연구」 『일본어문학』 제80집, 일본어문학회, pp.155-180. (DOI: <http://dx.doi.org/10.21792/trijpn.2018..80.008>)
- _____ (2018b) 「자동차설계(KATIA)어휘 분석 연구」 『한국일본어문학회 학술발표대회논문집』 vol.2018, NO.4, 한국일본어문학회, pp.143-146.

- _____ (2018c) 「일본 취업을 위한 관광 어휘 분석 연구」 『언어학연구』 23:2, 한국언어연구학회, pp.151-171. (DOI: <http://dx.doi.org/10.21291/jkals.2018.23.2.7>)
- _____ (2018d) 「기술 전문사이트 『HTML5 Eeperts.jp』의 어휘 분석 연구」 『일본어문학』 제81집, 일본어문학회, pp.139-166.
(DOI: <http://dx.doi.org/10.21792/trijpn.2018..81.008>)
- 戚美燕(2005) 「기술 분야 일본어 교육을 위한 기본어휘 연구」 『동일어문연구』 20, 동일어문학회, pp.277-285.
- 秋元美晴(1998) 『よくわかる語彙』 アルク, pp.29-80.
- 近藤めぐみ(2014) 『やさしい日本語ニュースの語彙分析—一般ニュースとの語彙特徴の比較と高頻度語彙の意味分野—』 チュラ-ロンコン大学文学部東洋言語学科修士論文, pp.23-24.
- 新村出編(2008) 『広辞苑』第6版, 岩波書店, pp.1-1500.
- 樋口耕一(2017) 「言語研究の分野におけるKH Coder活用の可能性」 『計量国語学』 31巻1号, 計量国語学会, p.36. (DOI: <http://dx.doi.org/10.24701/mathling.31.1.36>)
- Google JAPAN <https://www.google.co.jp/> (검색일:2019.08.25.)
- KH-Coder <http://khc.sourceforge.net/> (검색일:2019.07.24.)
- kotra 해외시장뉴스 「취업유망분야 및 유의사항」
<http://news.kotra.or.kr/user/extra/mkotranews/nationInfo/nationItemMovileView/jsp/Page.do?cdKey=101003&categoryIdx=81> (검색일:2019.05.25.)
- kotra 해외시장뉴스 「일본의 외국인인재 정책 변화와 우리의 활용전략」
<http://news.kotra.or.kr/user/reports/kotranews/20/usrReportsView.do?reportsIdx=10165> (검색일:2019.05.26.)
- WORLD JOB+ 「한국산업인력공단」
<https://www.worldjob.or.kr/advnc/cnttListSub.do?dobType=2&menuId=1000002043> (검색일:2019.03.10.)
- Yahoo JAPAN <https://www.yahoo.co.jp/> (검색일:2019.08.25.)
- 一般社団法人日本ホテル・レストランサービス技能協会 「レストランサービス技能検定受検過去3年間の試験問題」 <http://www.hrs.or.jp/> (검색일:2019.07.01.-07.15.)
- 一般社団法人日本ホテル・レストランサービス技能協会 「レストラン서비스技能検定に関する詳細」
www.hrs.or.jp/kentei2019/shikenkamoku.pdf (검색일:2019.07.13.)

논문 투고 일자 : 2019. 10 .13
논문 심사 일자 : 2019. 11. 03
게재 확정 일자 : 2019. 11. 06

＜要旨＞

接客サービス関連の語彙研究

- 「レストランサービス技能検定」過去問題を対象にして-

金宣伶

本稿では接客サービス分野の基本的な分野の一つである飲料サービスに関する国家検定試験である「レストランサービス機能検定」の過去問題を対象にして語彙分析を行った。その結果は次の通りである。一つ目に、品詞別の使用様子を見ると、名詞が異なり語数77.96%、述べ語数69.61%で一番使用率が高く、続いて動詞、な形容詞、副詞、い形容詞の順に使われている。二つ目に、各品詞別の述べ語数による使用のカバー率を見ると、名詞は上位頻度順位の569位のカバー率が74.80%、動詞は上位順位の45位までのカバー率が72.65%、な形容詞は上位順位の30位までが76.03%、い形容詞は上位順位の18位までが79.92%、副詞は上位順位の25位までが72.30%である。特にな形容詞、い形容詞、副詞はよく使われる上位順位の頻度語の30個未満の語彙を習得するだけでも関連語彙の70%以上が理解できることになる。従って、これらの品詞の語彙は上位順位の頻度語を提示して教育させても学習の効果があると思われる。三つ目に、接客サービス関連の語彙の教育の一案として品詞別の上位順位の頻度語が提示できた。

A Study on the Vocabulary Related to Customer Service

- Analyzing Previous Papers of the National Trade Skill Test for the Restaurant Service -

Kim, Sun-Young

In this article, we present an analysis of the vocabulary used in the previous exam papers of the “National Trade Skill Test for the Restaurant Service,” a qualification exam concerning beverage serving in restaurants. The results are summed up as follows. First, regarding the frequency of words in each part-of-speech, we found that nouns are the most frequently used word type they, account for 77.96% of the total number of word types and 69.61% of the total number of word tokens. Verbs are the second most frequently used part-of-speech, followed by *na*-adjectives, adverbs, and *i*-adjectives. Second, we determined the coverage rate of word tokens in each part-of-speech and found that the 569 most frequently used nouns account for 74.80% of the total number of nouns that appeared in the exam papers. Furthermore, the 45 most frequently used verbs account for 72.65% of the total number of the verbs used while, the 30 most frequently used *na*-adjectives account for 76.03% of the total number of the *na*-adjectives used. We also found that the 18 most frequently used *i*-adjectives account for 79.92% of the total number of the *i*-adjectives used, and the 25 most frequently used adverbs account for 72.30% of the total number of the adverbs used. These results suggest that if a learner learns 30 of the most frequently used words for each category of *na*-adjectives, *i*-adjectives, and adverbs, he/she will be able to understand at least 70% of the total number of related words.