

conversational expression /
situation ; complaint

今日の表現

Today' Expression

会話表現⑥ クレームの会話

商品に欠陥があったときなどは、「Could you replace A for new one? (A を新しいものに交換してもらえますか?)」と表現します。

逆にクレームを受ける場合、明らかな落ち度があれば「We're sorry. / I'm sorry.」と謝罪した上で、対処する気持ちを伝えましょう。

対応し切れない場合は「I will check / confirm with the person in charge.」、担当でないという場合は「I will call the person in charge. (担当者に確認します。)」と伝えましょう。



There is a crack
in the cup I bought here.

私がここで買ったカップには
ひびがありました。

Exercise 1 Repeat each sentence after your teacher.
先生に続いて、重要表現をリピートしましょう!

- 1 There is a crack in the cup I bought here.
私がここで買ったカップにはひびがありました。
- 2 This is not my order. I've ordered a coffee float, tall one.
これは私のオーダーではありません。私はコーヒーフロートのトールサイズを頼みました。
- 3 I ordered spare parts for my generator, but you sent the wrong parts.
ジェネレーターの一部品をオーダーしましたが、間違った部品を送ってくださったようです。
- 4 We haven't received the new product yet.
まだ新製品を受け取っておりません。
- 5 Could you replace it with a new one?
これを新しいものと交換してくれませんか?

Check the grammar

There is a **crack** in ~ . Could you **replace** ~ for ...? or **exchange** ~ for ...?

We haven't **received** ~ . I will **check with** ~ . person **in charge**

Exercise 2 Sort the words and build sentences.
 単語を並べ替えて、完成した文章を読みましょう！

1 (person in charge / with the / I will check).

2 (I'll make / sorry, / it right now).

3 (for the inconvenience / I apologize / Mr. Jones).

Answers

1 I will check with the person in charge.

2 Sorry, I'll make it right now.

3 I apologize for the inconvenience, Mr. Jones.

Exercise 3 Answer the following questions. Try to explain your thoughts in sentences.
 次の質問に答えましょう。文章であなたの考えを説明してみましょう！

1 What are some reasons why we might need to complain in a store or restaurant?

2 Try to do a role play with your teacher with the following scenarios given :

1. Leaving a message
2. Connecting a call. Then switch roles.



Additional Lesson What do you think of the saying, "The customer is always right."?