

じょうきゅう

# 上級 Advanced Level

くじょう い

## LESSON BA08 苦情を言う Making Complaints

### Exercise 1 先生の後に続いて文章を読み上げてみよう Repeat each sentence after your tutor

- 1 お約束した支払いに関しては、期日をきちんと守って頂かないと困ります。
- 2 御社では、この欠陥に対してどのように対処されるおつもりですか？
- 3 多忙な時期なのでしょうが、営業担当者から連絡がないのは理解しがたいです。
- 4 先日購入したばかりの御社の製品が故障して、業務に支障がでています。
- 5 既に商品の発送作業も進めております。納品直前でのキャンセルはお受けできません。

### Exercise 2 下の言葉を使って文章を作ろう Form sentences with the following words

- 1 御社から届いた商品に～～がありました。
- 2 そちらの～～と連絡が取れないようでは、対処のしようがありません。
- 3 あなたでは話になりません。～～の方を呼んでください。

1. 重大な欠陥、大きな破損、注文していないもの
2. 営業担当者、サポートセンター、コールセンター
3. 上、上司、責任者

#### Words & Phrases

きじつ / due date    けっかん / defect    たいしよ / tackle    たぼう / busy    じき / time    こしょう / troubles

はっそう / dispatch    のうひん / delivery    じゅうだい / critical    はそん / damage    せきにんしゃ / responsible person

### Exercise 3 先生と会話の練習 (ロールプレイ)をしてみよう

Role-play with your tutor

- A. 本日届いた「日本ビール」3セットを確認したところ、1箱分全て破損してありました。
- B. ご迷惑をお掛けして、大変申し訳ございません。至急、新しいものをお送りいたします。
- 1 A. 前回も同様の破損があったんですよ。こんなことが続くのは、理解しかねるのですが。
- B. 仰る通りです。まずは原因をしっかりと調べ、会社全体で再発防止に努めて参ります。

- A. お願いしていた商品がまだ届いていませんが、どうなっているんですか。
- B. 天候不良により、運送会社に遅れが出ている模様です。大変申し訳ございません。
- 2 A. 何故、事前に連絡が無いのですか？どこからも連絡が無いのでは、対応しようがありません。
- B. 重ねてお詫びいたします。すぐに運送会社に到着時間を確認しまして、再度ご連絡差し上げます。

### Exercise 4 先生と会話をしてみよう

Start a conversation with your tutor

- 1 先生に店員の接客態度について苦情を言ってみよう。
- 2 先生に具体的な改善案を要求する練習をしてみよう。
- 3 先生と過去に言ったことのある苦情について話し合ってみよう。
- 4 あなたの国と日本でよくある苦情の違いについて、先生と話し合ってみよう。

#### ヒント / Tips

- A. ～～を非常に不快に感じました。
- B. ～～を改善されてはいかがでしょう。
- C. 至急、～～してください。

#### Words & Phrases

- 至急 / urgent    原因 / cause    再発 / recurrence    防止 / protection    努める / make efforts
- 天候 / weather    不良 / bad    模様 / look like ~    不備 / imperfect    態度 / manner    要求 / request

きょう 今日のレッスンはこれで終わりです  
Today's lesson ends here.  
のこ じかん せんせい 残りの時間は先生とフリートークをしてみよう  
For the remaining time (if any), please enjoy free talk with your tutor!

ほんじつ だいじ ぶんけい  
本日の大事な文型  
Key sentence patterns are below

---

なんい ひょうげん 【難易の表現】 Difficulty

～かねる、～しようがない、～がたい

けん じょうひょうげん 【謙讓表現】 Humble

さあ 差し上げる (←やる・あげる)