

## 29 規則と依頼

### 29.1

1 時からお昼休みをとっていいわよ。

ここではビジネス・ドレスコードがあるのよ。職場ではショートパンツ禁止よ。

火災報知器が鳴ってる！ すぐに店を出なくては。

今夜は遅くまでいなくてもいいわよ。あまり混んでいないから。

### 29.2

例 仕事中は音楽を聴いてもかまいません。→音が大きくならないように注意してくださいね。

1 その扉は閉めておかなくてはなりません。→火災安全のための特別な扉なので。

2 自分のデスクで食事をしなくてもいいですよ。→通りの向こうには素敵なカフェがあります。

3 今日は早く帰れないよ。→午後遅くに顧客と会うことになっているから。

4 コンピュータは閉じてしまっかまいません。すべての文書を保存したので。

### 29.3

例 そこに車を止めてはいけません。そこは CEO の駐車スペースです。

1 ホチキスが壊れたの？ わたしのをを使っていいですよ。

2 彼女は研修を受ける必要はありません。昨年受けているので。

3 最後にオフィスを出るときには、照明を消してください。

4 彼は毎週水曜日の朝、火災報知器のテストをしなくてはなりません。

5 夏の間は上着とネクタイを着用しなくてもかまいません。

### 29.4

#### 調理場の規則

- ・調理スタッフはジーンズ、スニーカーを着用してよい
- ・給仕スタッフは常に制服を着用すること
- ・全スタッフは無料のお茶、コーヒー、ソフトドリンクを飲んでよい
- ・携帯電話はロッカーにしまっておくこと
- ・髪を短く切る必要はないが、後ろに束ねること
- ・昼食代または夕食代は払わなくてよい
- ・客からのチップは受け取った各スタッフのものとしてよい
- ・レストラン内で乱れた言葉を使わない
- ・退出前に調理場を清掃すること

・食べ物を触る前と後に必ず手を洗うことを忘れない

例 スタッフは全員、仕事でジーンズを着用することが認められている。

- 1 スタッフにはレストランで無料の朝食が提供される。
- 2 スタッフ全員髪を短く切らなければならない。
- 3 スタッフは客からチップを受け取ることが認められている。
- 4 スタッフはキッチンが汚れたままで退出してはならない。
- 5 スタッフは食べ物に触った後にだけ手を洗えばよい。

## 29.5

ハンガーが足りなくなりました。いくつか注文していただけますか。

## 29.7

この箱はとても重いんです。持ち上げるのを手伝っていただけますか。

自分のホチキスが見つからないんです。あなたのホチキスを貸していただけますか。

お客様がもう来ているんです。すみませんがコーヒーと紅茶を用意していただけますか。

カードの読み取り機が動かないんです。現金でのお支払いをお願いできますか。

## 29.8

例 扉を閉めていただけますか。

- 1 ジャンに折り返し電話をするように伝えていただけますでしょうか。
- 2 このレポートをチェックしていただけますか。
- 3 ペンを注文していただけますでしょうか。
- 4 床を拭いていただけますか。
- 5 今日のミーティングに出席していただけますか。
- 6 のちほど折り返しお電話をいただけますでしょうか。
- 7 照明を消していただけますでしょうか。
- 8 これらのカップを洗っていただけますか。
- 9 その報告書を回覧していただけますか。
- 10 タクシーを予約していただけますでしょうか。
- 11 お客様をご案内していただけますか。

## 29.9

Robin: Hi, Bruno. How are you getting on with your presentation for the meeting tomorrow?

Bruno: Hi, Robin. I've just finished it. It was difficult and took nearly two days to write but I know how important the correct figures are for these suppliers.

Robin: If you've finished, would you mind helping me with the handout for my presentation? I still have so much to do. And I need to confirm the catering for the day and their transfers from the train station.

Bruno: Yes, that's fine. I know that this is an important contract.

Robin: It is. This is the only company that can make the parts for our bikes and we've worked with them for nearly ten years now. I want this meeting to go well. Could you check my handouts for typos and then print 12 copies?

Bruno: Of course. No problem. I'll have a look at the handouts now. Is there anything else I can do?

Robin: Could you call the taxi company about the transfers and check that the meeting room is ready?

Bruno: It's going to be a long day.

Robin: Yes, but it will be a great day if everything goes well tomorrow.

Bruno: Fingers crossed.

ロビン: やあ、ブルーノ。明日のミーティングでやるプレゼンテーションの準備はどうだい？

ブルーノ: やあ、ロビン。ちょうど終わったところだ。難しくて書き上げるのに 2 日ほどかかったけど、なにしろ納入業者にとっては正確な数字が大事だからね。

ロビン: 終わってるなら、ぼくのプレゼンテーションで配る資料を手伝ってもらえないかな。やることが、まだたくさんあるんだ。当日の食事の手配とか、駅から会場までの送迎とかの手配も確認しなくちゃいけないので。

ブルーノ: 分かった、引き受ける。こいつは大事な案件だからな。

ロビン: そうなんだ。うちのバイクに使う部品を作れるのはこの会社だけで、もう 10 年近い付き合いなんだ。今度のミーティングもうまく行ってほしいよ。それで、配付資料の入力ミスをチェックして、12 部ずつコピーしてくれないか。

ブルーノ: いいよ。おやすいご用だ。まず配付資料を読ませてもらおう。他に手伝えることはあるかな？

ロビン: タクシー会社に電話して送迎の確認をしてくれるかな？ それと、会場の準備もチェックしてくれ。

ブルーノ: 長い一日になりそうだな。

ロビン: ああ、だけど万事がうまく行けば明日は素晴らしい一日になる。

ブルーノ: そう祈ってるよ。

★注

そう祈ってる(fingers crossed)。直訳すれば「指をクロスさせる」。つまり十字架の形を作ることで、キリスト教徒にとっては「祈る」の意。

例 ブルーノは自分のプレゼンテーションを終えた。

- 1 ロビンは自分のプレゼンテーションで配る資料を手伝ってもらわない。
- 2 納入業者は新しい会社だ。
- 3 ブルーノはロビンの資料を手伝うつもりだ。
- 4 ロビンはタクシー会社に電話をしてくれるようブルーノに頼んでいる。

## 31 問題について話し合う

### 31.1

今朝は最悪だった。上司はぼくの仕事に文句を言い続けていたんだよ。

### 31.2

今朝はコーヒーマシンが動いていなかったんだ。もう直ってるかな？

君はミーティングでメモをとっていたかい？ ぼくは何をやらなくちゃいけないか思い出せなくて。

### 31.4

例 エンジェルは今朝レポートを書いていた。いままだ終わっていない。

- 1 ガビーノは今朝のチームミーティングの間話を聞いていなかった。
- 2 昨日はインターネットが終日つながらなかった。顧客に電話で連絡しなくてはいけなかった。
- 3 ハンナとルークは CEO のプレゼンテーションの間ずっとしゃべっていた。
- 4 私は毎日の仕事を忘れがちだったので、リストを書いた。
- 5 あなたは売上げが減少し続けていたので、新しいチームに入れた。

### 31.5

あなたのキャリア

あなたの問題を解決します

私たち専門家があなたの職場の問題解決をお手伝い

先週、同僚との問題に関して寄せられた E メールを全て読みました。どの職場にも時々怠ける人がいるのは常識ですが、マリアの悩みは、同僚男性が重要なメールに返信せず、営業の問い合わせ対応を全てマリアに押し付けていることだそう。私からマリアへのアドバイスは、まずその同僚と話し合うこと。もしかしたら、大変な事情を抱えているのかも。同僚が友人でもある場合、難しいかもしれないけれど、自分の仕事も彼の仕事もやる羽目にならないようにしましょう！

先月紹介した、昼食後にいつも疲れを感じてしまうホセのことを覚えていますか？ 食事内容を変え、サラダや野菜を多く食べるようにしたところ、くたくたにならずに毎日5時まで働いていると、先週報告がありました。とてもよいニュースですね、ホセ！

(写真キャプション)

健康的な昼食でより元気に仕事ができます。

例 書き手は先週何をしましたか。／Eメールを読んだ。

- 1 マリアの同僚は何をしなかったのですか。／重要なメールに返信をしなかった。
- 2 彼はマリアに何を押しつけたのですか。／営業の問い合わせ対応をすべてマリアに押しつけた。
- 3 書き手のアドバイスはどんなことですか。／まず彼と話し合うこと。
- 4 先月のホセの悩みは何でしたか。／昼食後にいつも疲れを感じてしまうこと。
- 5 彼は悩みを解決するために何をしましたか。／食事内容を変えて、サラダや野菜を多く食べるようにしました。
- 6 先週ホセは何時まで働きましたか。／先週は毎日 5 時まで働きました。

### 31.6

The photocopier was working really well all day yesterday but now it's out of order again. It's always going haywire.

このコピー機、昨日はずっと調子よかったのに、今はまた動かない。いつもメチャメチャなんだ。

#### ★注

メチャメチャなんだ(go haywire)は成句で「機械が故障する」「事態が手に負えなくなる」の意。

There are just too many people working on this project and people don't communicate with each other very well. The managers keep moving the goalposts.

このプロジェクトには口を突っ込む人が多すぎて、お互いのコミュニケーションがうまく取れない。マネジャーたちは、目標をころころ変えるし。

My main problem is that I sit at a small computer desk and stare at the screen around the clock. I was dealing with red tape all day yesterday.

ぼくの最大の問題は、一日中コンピュータの前に座ってモニターを見つめていること。しかも昨日はずっと、お役所仕事に付き合わされた。

#### ★注

お役所仕事(red tape)。規則に縛られた煩雑な手続きのこと。役所に限らず、民間企業にも“red tape”は少なからずある。

The problem here is that everybody takes a plastic cup to have a drink of water and then throws the cup away. It's bad for the environment, but it's also throwing money down the drain.

問題は、みんなが水を飲むたびにプラスチックのカップを使い、ポイ捨てしてることだ。環境に悪いことだし、お金の無駄にもなっている。

We didn't have anywhere to leave our bicycles either outside or inside the office building. This meant that we were driving or taking the bus to work, and were often late. Then the company built a special bike rack, so now we all arrive on time and stay fit as well. It's a win-win situation.

私たちの自転車を置く場所が、オフィスビルの外にも中にもなかった。だから車を運転して来るかバスに乗って来るしかなくて、遅刻もしがちだった。それで会社が専用の自転車置き場を作った。おかげで今は遅刻もしないし、みんな健康になった。ウィン・ウインの状況です。

### 31.7

例 今日昼は昼夜ぶっ通しで働いた。

- 1 売上げは改善していた。ウィン・ウインの(お互いに利益のある)状況だった。
- 2 それは難しい仕事だ。常識にとらわれずに考えなくては。
- 3 そのチームは資金をどぶに捨てた。
- 4 あなたのアシスタントは今日、自分の仕事を十分にこなしてくれましたか。
- 5 どこを向いてもお役所仕事だらけだ。
- 6 さて、それでは全員そろったので、仕事にとりかかろうか。

### 31.8

例 私は今日、朝から難しい電話を先送りにしていた。

- 1 エレベーターは故障している。
- 2 プリンターは昨日調子がおかしくなった。
- 3 売上げは昨年下落しました。現在赤字の状況です。
- 4 私はこの難しい報告書にかかりきりだ。

### 31.9

宛先: ファルーク

標題: 仕事のストレス

こんにちは、ファルーク

相談があるんです。私は今も寝ないで仕事をしてます、懸案のプロジェクトの件です。いま新製品の健康状態測定ウォッチのパッケージ・デザインに取り組んでいますけど、もう時間がなくて。マーケティング

グ部に私のデザインを見せるたびに、みんながたくさんメールを送ってくるので、もう押しつぶされそう。ばからしいメールの山に埋もれて、本当の仕事が前に進みません。だから、こんなに頑張ってるのに、ちっとも仕事はかどらない。夫のマークは、無理するなど言います。家にいても疲れきっていて、ひどいからです。でも週末だって休むわけにいかないんです。あなたはマーケティング部で長く働いていましたよね、だから、何かアドバイスをもらえないかと思って。

ありがとう、グロリアより

例 グロリアは自分の仕事量について何と言っていますか。→寝ないで仕事をしている。

1 グロリアは何のプロジェクトに取り組んでいますか。→新製品の健康状態測定ウォッチのパッケージ・デザインに取り組んでいる。

2 誰がグロリアにたくさんメールを送ってくるのですか。マーケティング部の人たちがメールを送ってくる。

3 なぜグロリアは仕事はかどらないのですか。→メールの山に埋もれているから。

4 マークはグロリアにどうしてほしいと言っていますか。→無理するなど言っている。

5 グロリアはなぜファルークに E メールを書いたのですか。→何かアドバイスをもらえないかと思って書いた。

## 32 謝罪と説明

### 32.1

じゃまになるところに荷物を置いてしまってすみません。

大丈夫ですよ。どかすのを手伝いましょうか。

こんなに長い時間お待たせしてしまって大変申し訳ございません。

いいんですよ。お忙しいのは見ればわかりますから。

遅れてすみません。

いいよ、でももう二度と遅れないでくれ。今週はやることがたくさんあるから。

花瓶が到着時に割れてしまっていたということでほんとうに申し訳ございません。

謝ってすむものじゃないでしょう。弁償してください。

### 32.2

例 遅れてすみません。→いいんですよ。私の電車も遅れたので。

1 ごめんなさい。ファイルを家に置いてきてしまいました。→だいじょうぶ。私はコピーを持ってきてるから。

2 すみません。あなたの名字を忘れてしまいました。→どうぞ気になさらず。カーソンといいます。

3 電話がつながりにくくて申し訳ありません。→いえいえ。ここはいつも電波が悪いんです。

4 すみません、早すぎたようですね。→かまいません。まずはコーヒーを飲みましょう。

5 すみません。間違えてあなたのカップを使ってしまいました。→気にしないで。私は別のを取ってきたから。

### 32.3

例

Employee [M]: I'm sorry that the room is so hot, Karl.

Karl: Yes, it is too hot in here. Please don't turn the heating up so high next time.

従業員: すいません、この部屋、すごく暑いですね。

カール: そうだね、暑すぎる。次はこんなに暖房を強くしないでくれ。

Employee [F]: Sorry I missed your call earlier, Karl.

Karl: No problem. Have you got time to talk now?

従業員: すみません、さっきの電話、間に合いませんでした。

カール: 気にしないでくれ。いま話せるかな？

2

Employee [M]: Mr. Davidson, I do apologize, but I don't think I can finish the report in time.

Karl: I understand. You have been busy working on the other project, I know. Please get it to me as soon as you can, though.

従業員: デービッドソンさん、申し訳ありません、このレポート、間に合いそうもありません。

カール: 分かった。他のプロジェクトで忙しかったんだね。でも、それならできるだけ早く言ってくれ。

3

Employee [F]: I'd like to apologize for not being able to come to the meeting this morning.

Karl: Don't worry. I understand there was an emergency in the quality control department.

従業員: 今朝のミーティングに間に合わなくて、申し訳ありませんでした。

カール: 気にするな。品質管理部で緊急事態があったのは承知している。

4

Employee: [M]: I'm really sorry. I forgot to put milk in your coffee.

Karl: That's all right. I prefer it without milk now anyway.

従業員: すみません、コーヒーにミルクを入れるのを忘れてました。

カール: かまわんよ。どうせ最近はミルクなしなんだ。

5

Employee [M]: Sorry, Karl. I think I broke the photocopier again.

Karl: That really isn't good enough. I've told you so many times not to use thick paper in the machine. Now no one can use the copier all day.

従業員: すみません、またコピー機を壊してしまいました。

カール: そりゃ困ったな。厚い紙を入れるなど、あれほど言ったじゃないか。一日中、誰もコピー機を使えないぞ。

### 32.4

例 もっと早く折り返しお電話をしなくて申し訳ありませんでした。

- 1 今朝のミーティングに遅れてしまってほんとうにごめんなさい。
- 2 謝ってすむことじゃありません。お金を返してください。
- 3 受付の者が失礼な態度をとりましたこと、心よりお詫びいたします。
- 4 わかったわ。でももう二度とこのようなことがないように注意してください。

### 32.5

すみません。Eメールを書いている途中に、キーボードに水をひっくり返してしまって。

### 32.6

プレゼンテーションの途中に CEO から電話がかかってきたんです。

配送業者があなたのオフィスに向かっている途中で車がパンクしました。

### 32.8

例 契約書にサインをしている最中に、顧客のところに携帯のメッセージが入ったんです。

- 1 彼女が部屋に入っていくと、クライブがプレゼンテーションの練習をしているのが目に入った。
- 2 私が重要な点を指摘しようとしたとき、誰かの電話が鳴り出した。
- 3 プリンターは順調に動いていたが不運なことに電源が切れた。
- 4 彼はドアを開けて、私たちが彼の会話を聞いていたのを目撃した。
- 5 私たちはカフェテリアで昼食をとっているときに、火災報知器の音を聞いた。

### 32.9

宛先:キム・メイ

件名:お詫び

キムへ

今期の売上報告書を紛失したことをお詫びします。全て私の責任で、昨日あなたやあなたの同僚に迷惑をかけてしまい、本当に申し訳なく思います。

昨日、報告書を編集していたら、コンピュータがクラッシュしてしまいました。報告書のコピーで作業

していると思っていたので、再起動するとき、ファイルの保存はしませんでした。でも、実はマスターで作業していたんです。誤ってそのファイルを全てのコンピュータから削除してしまいました。

これから報告書を作り直して、全ての書類を外付けのハードドライブに 30 分おきに保存して同じことが起きないようにします。

あらためて、心からお詫びします。

タム

例 タムは自分が書類を削除したことを認めている。

- 1 タムはプレゼンテーションの準備をしていた。
- 2 タムのコンピュータは昨日クラッシュした。
- 3 タムは報告書のコピーを編集していただけだった。
- 4 この会社は彼女のミスのために顧客を失った。
- 5 タムはいまはこまめに書類を保存している。

## 33 タスクと目標

### 33.1

箱は全部梱包が終わりましたか？

はい、でもまだ車に積みこんでいません。

今日はうちのバッグは売れたかしら？

はい、あちらのお客様がつい先ほどお買い上げになりました。

### 33.3

例 雨が降っているので窓の掃除を止めた。

- 1 エイドリアンは今日はもう3つのフラワーアレンジを作った。
- 2 私は報告書の仕事を始めたけれども、今夜じゅうに終えるのは難しそうだ。
- 3 リアは今日の午後今までに四人の髪を切った。
- 4 時間が早いので、まだお客様の誰とも口をきいていない。

### 33.4

例 報告書は書き終えましたか？

- 1 さっき仕事を終えたところだけど、もうずいぶん遅い時間だ。
- 2 私たちはこれをまだ公表していない。
- 3 この製品の販売は始まったばかりですか。
- 4 彼女はまだ研修を終えていません。
- 5 彼らはちょうど店の扉を開けたところです。

### 33.5

To do(すること)リスト

勤務表を更新する

顧客書類をファイルする

ファイルを新しいサーバーに移す

エンジニアに電話する

デザイナーにアポイントをとる

コーヒーとお茶を買う

コンピュータのソフトウェアを更新する

トレーニングマニュアルを書く

駐車許可を更新する

昼食の件でサムに電話する

例 ファンは勤務表を更新した。

- 1 ファンはエンジニアに電話をした。
- 2 ファンはコーヒーと紅茶を買った。
- 3 ファンはまだトレーニングマニュアルを書いていない。
- 4 ファンはまだサムに昼食の件で電話をしていない。

### 33.6

ノヴァクさんの車を修理しましたか？

はい、しました。

いつ修理しましたか。彼は一日じゅう電話をかけてくるんですが。

2 時 30 分に修理しました。報告しなくてすみません。

### 33.7

例 配送車は今朝オフィスを出たので、今日じゅうに荷物は届くはずですよ。

- 1 ご注文を 2 時間前に受けて、1 時間前に発送しました。
- 2 あのベストリーは全部私が今朝作ったもので、いま全部売れました。
- 3 私は今朝 7 時にマローンさんの居間のペイントを始めましたが、まだ終わっていません。
- 4 私は昨日顧客に E メールを送りましたが、まだ向こうから返事はありません。

### 33.8

Tanya: How's your new job, Imran? Is this the end of your first week?

Imran: Yes, I started on Monday. I've met some of my new co-workers.

Tanya: Are they friendly?

Imran: Yes, everyone's really nice but I haven't met all my team yet. Two of my co-workers were on vacation. I had a long planning meeting with my supervisor on Tuesday. How was your week?

Tanya: I've just finished my research for a new project comparing advertising on TV and radio.

Imran: Oh, that sounds interesting. What did your co-workers think about it?

Tanya: I haven't given my presentation on the findings yet.

Imran: I'm sure it will be great. By the way, I know you didn't go to Tuesday's meeting for local

business but did you go to the marketing conference on Wednesday? I didn't see you there.

Tanya: Yes, I did go. It was fascinating, wasn't it? I loved that final talk by the social media expert.

Imran: Me, too.

タニヤ: イムラン、今度の仕事はどう？ 1週間たったのよね？

イムラン: ああ、月曜日から働き始めた。何人か、新しい同僚に会ったよ。

タニヤ: みんな、やさしい？

イムラン: ああ、みんな、いい人だよ。でも、まだ全員には会ってない。同僚の 2 人は休暇中なんだ。

火曜日には上司と、今後のことで長いミーティングを持った。で、君はどうだった？

タニヤ: 私は新しいプロジェクトの調査を終えたわ。テレビとラジオの広告効果を比較するプロジェクトなの。

イムラン: へえ、面白そうだな。君の仲間は、何て言ってる？

タニヤ: まだ調査結果のプレゼンテーションはしてないの。

イムラン: きつとうまく行くよ。ところで、君が火曜日の地元企業向けミーティングに出なかったのは知ってるけど、水曜日のマーケティング会議は出たのかい？ 見かけなかったけど。

タニヤ: ええ、私も出たわ。面白かった、でしょ？ 最後の、あのソーシャルメディアの専門家の話は気に入った。

イムラン: ぼくもだよ。

例 イムランは最近何をしていましたか。

- 1 イムランは～に会いました
- 2 イムランは火曜日には何をしていましたか。
- 3 タニヤは今週何をしましたか。
- 4 イムランとタニヤはどこへ行きましたか。
- 5 最後の講演者について二人はどう思いましたか。

### 33.9

例 報告書は書き終わりましたか。／いいえ、まだなんです。

- 1 あなたはいつここで働き始めたんですか。／今年の 1 月からです。
- 2 クレアは仕事について説明してくれましたか。／いいえ、まだです。
- 3 梱包はすっかり終わりましたか。／はい、終わりました。
- 4 打ち合わせ室をこんなに散らかしっぱなしにしたのは誰だ？／私じゃない。その部屋には入ってないよ。



## 34 苦情に対応する

### 34.1

30分前にタクシーを呼んだんだけど、まだ来ないんです。  
大変申し訳ありません。すぐにドライバーに連絡をとります。

### 34.3

申し訳ありませんが、芝居は中止になりました。別のショーの無料チケットを提供いたします。

いや、大変、スープが冷たかったですか。シェフに言って温めさせます。

### 34.4

チャン様

先月のウォーキングツアーについて、9月24日付のお手紙を頂戴しありがとうございます。休暇をお楽しみいただけなかったと伺い、大変心苦しく思います。お客様が被られた問題の責任は全て私どもにございます。

ご到着時、お伝えしていました連絡先にお電話をいただきながら、応答する者がおらず申し訳ございませんでした。今後、全てのお客様に第二の連絡先をお伝えするようにいたします。ホテルのレストランでベジタリアン食をご用意できなかったことにつきましては、今後はベジタリアン食とヴィーガン食をご用意することをホテルが約束いたします。

お詫びのしるしとして、次回のご旅行の際にお使いいただける200ドル分のクーポンを同封いたします。

どうぞよろしくお願い申し上げます。

ディラン・レヴィーン

例 チャンさんはどのような休暇旅行に参加しましたか。／ウォーキングツアーに参加した。

- 1 チャンさんは自分の休暇旅行についてどう感じていますか。／楽しめなかった。
- 2 チャンさんの一つ目の苦情は何ですか。／電話をかけたが誰も出なかった。
- 3 会社は電話についてどのように対処する予定ですか。／全ての客に第二の連絡先を教える。
- 4 チャンさんの二つ目の苦情は何ですか。／ホテルのレストランでベジタリアン食の用意がなかった。
- 5 ホテルは今後どのようにすると言っていますか。／ベジタリアン食とヴィーガン食を用意する。

6 会社はチャンさんに何を進呈しましたか。／200ドル分のクーポンを進呈した。

#### 34.5

例 電車が2時間も遅れました。→次回の乗車料金を無料にします。

- 1 どうやって返金してくれるんですか。→クレジットカードの口座に返金いたします。
- 2 このステーキはちゃんと調理されていない。→キッチンに戻します。
- 3 このシャツは私には小さすぎる。→大きいサイズのものとお取り替えいたします。
- 4 おたくのセールスアシスタントは態度が悪い。→私から彼に注意しておきます。
- 5 給仕はどこにいるんだ？→すぐにテーブルに行かせます。

#### 34.6

タクシーは5分以内に来ますか。

はい、いま向かっています。

すみません、難しそうです。道が混んでおりまして。

#### 34.7

例 会社は割引きを申し出るでしょう。

- 1 残念ながらご注文の品は今日は届きません。
- 2 予約の変更を承りました。
- 3 上司に話しておきます。
- 4 明日代替品を送ります。
- 5 遅延について配送業者に連絡をします。
- 6 シェフに言って新しい料理を持ってこさせます。
- 7 あなたの荷物は今日の遅い時間に到着する予定です。

#### 34.8

Customer services: OK, Mr. Ivanov, I've found your customer order now. How can I help you?

Customer: Well, only half my order has arrived.

Customer services: Ah yes, I can see that some more items are out for delivery today.

Customer: Will the garden bench arrive today?

Customer services: No, I'm afraid it's due to be sent in two weeks.

Customer: Er... well, what IS coming today?

Customer services: All the plants that you ordered are being delivered today.

Customer: What about the garden umbrella?

Customer services: I'm afraid not. I'll arrange that to be with you next week.

Customer: That just isn't good enough. I needed the bench and umbrella for a party I'm having this weekend.

Customer services: Ah. I see. I'm very sorry.

Customer: Can I cancel that part of the order and get my money back?

Customer services: I'm afraid we don't do refunds, but you can cancel your order and we'll send you a letter with a voucher by mail next week.

Customer: Next week?! I want to talk to your manager.

Customer services: She's out of the office at the moment. Can I ask her to call you back?

Customer: When will she call?

Customer services: She'll be in touch by phone later this morning, and I'll send you an email confirming your cancellation now.

Customer: OK. I look forward to it.

Customer services: Thank you for your call today, Mr. Ivanov.

顧客サービス: はい、イワノフさん、あなたのご注文内容を確認しました。何をお望みですか？

顧客: 実は注文した品物の半分しか届いてないんだ。

顧客サービス: ああ、そうですね。今日の配達予定がいくつかあります。

顧客: ガーデン・ベンチは今日届くかな？

顧客サービス: いいえ、あいにくですが、2週間以内の配達予定です。

顧客: ああ……で、いったい今日は何が届くんですか？

顧客サービス: ご注文の鉢植えは全部、今日の配達に入っています。

顧客: ガーデン・パラソルは？

顧客サービス: 残念ですが、ないです。来週にはお届けできるように手配します。

顧客: それじゃ困るんだ。ベンチもパラソルも今週末に開くパーティで使うんだ。

顧客サービス: まあ、そうですか。申し訳ございません。

顧客: 注文のその部分をキャンセルして、返金してもらえるかな？

顧客サービス: あいにく払い戻しはできませんが、注文をキャンセルされれば、こちらから金券を添えた書面を郵送します、来週になります。

顧客: 来週だって？ 君のマネジャーと話をしたいな。

顧客サービス: 彼女は外出中です。戻り次第、そちらへ電話させましょうか？

顧客: いつになるかな？

顧客サービス: 後ほど、午前中には電話できると思います。私からは今すぐ、注文キャンセルの確認Eメールをお送りします。

顧客: OK。待ってるよ。

顧客サービス：本日はお電話ありがとうございました、イワノフさん。

### 34.9

例 このミルクは買ったときから酸っぱかった。／申し訳ありません。返金いたしましょうか。

- 1 この部品が壊れていて動かないんだ。／申し訳ございません。壊れた部品をお取り替えいたします。
- 2 交換の部品を今日送ってもらえるかな？／申し訳ありませんが、水曜日以降の到着になります。
- 3 電車が90分も遅れたぞ！／次回のご乗車の際に割引させていただきます。