

## 07 報告書を書く

### 7.5

オペレーター対応の電話からオンライン・メッセージへの切り替えについて

ギル自動車では、すべてのオペレーター対応を電話からオンライン・メッセージに試験的に切り替えた。

良い点：

- ・各オペレーターが同時に一人以上の顧客に対応できる
- ・それぞれの会話が文書で記録される

悪い点：

- ・問い合わせの頻度が大幅に減った
- ・顧客の満足度が損なわれた

助言：

- ・電話とオンライン・メッセージ両方の対応を行う
- ・オンライン・メッセージ対応の普及活動を行う

## 08 お詫びをする

### 8.3

Ethan: Hello, PDG Sport. Ethan speaking, how can I help you?

Kati: Hello. I ordered a tennis racket to arrive this morning for my son. It's now 2pm and it hasn't arrived.

Ethan: I'm really sorry to hear that.

Kati: Yes, he has an important game this evening.

Ethan: Could you tell me your order number, please?

Kati: Yes, it's DT4BZ.

Ethan: One moment please, while I check your order. [...] OK. I can see that your order is out for delivery now, Mrs. Wallace.

Kati: But where is it?

Ethan: Let's see what I can do. I'll try to contact the driver. Could you hold the line a moment, please?

Kati: Yes. No problem.

Ethan: [...] Mrs. Wallace? Hello again.

Kati: Hello. Any news?

Ethan: Yes, I'm afraid the driver has been stuck in traffic. There was an accident on the highway. But the good news is that she is in your area now and you should get your delivery within the next hour.

Kati: Oh, that's great news.

Ethan: I'm very sorry about the delay today. As an apology, we'll offer you a 10 percent discount on your next order.

Kati: Thank you very much.

Ethan: You're welcome. Goodbye.

イーサン: もしもし、こちらは PDG スポーツ、担当はイーサンです。どのようなご用ですか？

ケイティ: もしもし。私、息子のテニス・ラケットを今日の午前中着で注文したんですけど、もう午後 2 時なのに、届いてないの。

イーサン: それは申し訳ありません。

ケイティ: まったく。息子は今日の夜、大事な試合があるの。

イーサン: 注文番号をいただけますか？

ケイティ: ええ、DT4BZ よ。

イーサン: 少しお待ちください、調べますので。……ああ、お客様の注文はすでに発送されていますね、ウォーレスさん。

ケイティ:で、どこにあるのよ？

イーサン:調べてみます。ドライバーに連絡してみます。このまま、しばらくお待ち願えますか？

ケイティ:もちろんですとも。

イーサン:……ウォーレスさん、お待たせしました。

ケイティ:何か分かった？

イーサン:はい、あいにくドライバーが渋滞に巻き込まれたようでして。高速道路で事故があったそうです。でも安心してください。もう彼女はお近くまで来ています。あと 1 時間以内にお届けできると思います。

ケイティ:まあ、それはよかった。

イーサン:本日の配達遅延を深くお詫びします。お詫びのしるしに、次回の注文時には 10%の値引きをさせていただきます。

ケイティ:ありがとう。

イーサン:どういたしまして。さようなら。

## 8.9

宛先:マリアナ・ペレズ

件名:列車の大幅な遅延について

ペレズ様

7月 11 日のご移動の際の列車遅延につきましてメールを頂戴し、ありがとうございます。問題について調査しましたところ、確かにお客様の列車は 70 分の遅延でした。ご迷惑をおかけしまして、誠に申し訳ございませんでした。同路線では数週間にわたり改修作業を行っており、あいにく当日の朝、機械類が窃盗被害にあったため、通常の数では安全な運行ができない状況でした。お察しの通り、RailKo にとって予測不可能の事態でした。しかしながら、お詫びのしるしとして、お客様の乗車券の半額相当をお返ししたく存じます。本メールにクーポンを添付いたします。

どうぞよろしく願いいたします。

ジョシュア・ホーキンス

## 10 Eメールで予定を立てる

### 10.2

宛先: キャサリン・クイント

件名: 売上報告会

キャサリンへ

おつかれさま。前に送った来週の金曜日の売上報告会に関するメールは見てくれたかしら。今日の午前中にポーリーンと私で準備について話し合う予定です。あなたも 11 時 30 分に A 会議室に来られますか？

報告会のタイムテーブルや議題を添付します。このメールのコピーをポーリーンにも入れています。何かアイデアや質問があったら聞かせてください。

よろしくお願ひします。

ミラ

## 11 顧客へのお知らせ

### 11.2.

例

M: The press conference is starting soon. Are you ready?

F: Yes, I am. Let's head over there now.

男: もうすぐ記者会見が始まる。準備はいいか？

女: はい。さあ行きましょう。

1

F: Could you let me know when Susannah can see the design for our new packaging?

M: Andrew and I are working on it right now. I'll call you when the design is ready.

女: 新しいパッケージのデザイン、いつスザンナに見せられるかしら？

男: アンドリューとぼくが、いま一緒にやっているところだ。完成したら電話するよ。

2

M: We've had lots of complaints from our customers recently. How are we going to deal with them?

F: Well, Brian is calling some of the customers tomorrow to apologize.

男: このごろ、顧客からの苦情がやたら多い。どう対処しているのかな？

女: はい、ブライアンが明日、お詫びの電話を入れることになっています。

3

F: We're meeting to discuss our pricing strategy this afternoon. I hope you can make it.

M: Yes, of course. What time exactly is the meeting?

F: It's at 3 o'clock.

女: 今日の午後、価格戦略の打ち合わせがあるでしょ。あなた、出られるわね。

男: もちろんです。何時でしたっけ？

女: 3時よ。

4

I'm just looking at the ads for our new range of cars. They look great!

いま、うちの会社の新車の広告を見てるんだけど、どれもすごいぞ！。

### 11.3

宛先: ヤスミン・ヘンドリックス

件名: 注文番号 TY309 の遅れについて

ヘンドリックス様

誠に申し訳ないのですが、昨日、当社の輸送車が事故に巻き込まれました。影響が及ぶお客様のリストを入手しましたところ、あいにくヘンドリック様のご注文の品も被害を受けておりました。明日、新しい在庫を取り寄せ、追って新たな納品日をお知らせいたします。来週中には納品日を確認できる見込みです。

ご不便をおかけしまして深くお詫び申し上げますとともに、お客様のご注文を最短で手配するようにいたします。キャンセルをご希望の場合は、オンラインからお手続きいただけます。ご不明点は私までお気軽にお問い合わせください。

よろしく願いいたします。

ジャニス・ライト

### 11.6

宛先: タイソン・ベイリー

標題: ポスター・キャンペーンの件

タイソン・ベイリー様

ポスター・キャンペーンに関する 12 月 22 日付のメール、拝読しました。こちらは明日の午前中にデザイナーと最終の打ち合わせをする予定です。明日の午後にはさらなるデザイン案を送れると思います。今はフォーカス・グループからのフィードバックを待っている段階ですが、まもなく入ってくるものと思います。彼らの意見については、そちらのオフィスで話し合う機会を持てれば幸いです。とにかく予定どおりにキャンペーンを完成させるよう、私たちも最善を尽くしています。何か注文があれば、遠慮なくお申し付けください。

取り急ぎ

ダリウス・ギャッド



## 12 くだけたやりとり

### 12.4

Hi, Oscar. It's Nicky from the IT department. I just wanted to catch up with you about your problem with the printers. I had a look at all of them yesterday and they seemed okay at first. I looked into it a bit deeper and discovered the problem. The main problem is that when one printer runs out of ink, all the others stop working, too. I've never seen this problem before but have spoken to my colleagues about it. It's quite easy to deal with. I just need to update the software for you. I'll do all the updates after work this evening so that your work isn't disrupted. Also, Oscar, I thought it would be nice to meet up sometime soon. I haven't seen you since Yasmin's going away party. Anyway, I've got lots to do, so I have to hang up now. Call me back when you get this and we can arrange something. Speak to you soon. Bye.

ハイ、オスカー。こちらは IT 部のニッキー。そちらのプリンターの不具合の件で、ちょっとお知らせしたくて電話しました。昨日、すべてのプリンターを点検してみて、最初は何ともないように見えたのですが、よく見たら問題が発見されました。最大の問題は、1 台のインクが切れると全部が動かなくなること。今までに見たことのない現象なので、同僚たちに相談しました。簡単に対処できます。必要なのは、こちらでソフトウェアを更新することだけ。更新作業は今夜、終業後に行います。そちらの仕事を邪魔しないためです。それからね、オスカー、近いうちに会えないかな。ヤスミンの送別会以来、会ってないでしょ。ああ、仕事がたくさんあるから、とりあえず切るわ。メッセージを聞いたら電話をください。何かアレンジできるかも。待ってます、さよなら。

### 12.5

宛先: アンドレ・ジェニングス

標題: 今日

アンドレ、

君との打ち合わせを設定したくて、これを書いている。来月の販売会議の出張の件で調整をしたい。金曜日に、食事でもどうかな。食事の前に会って、販売会議向けの書類の準備を済ませ、出張中のベストな宿泊先を決めよう。それから一杯やって、ちょこっと食べて。

ルシンダを誘ってもいいな。ぼくらの新しい販売戦略を彼女に披露して、彼女の反応を探るにはいい機会だと思う。今度は彼女、遅れないでくれるといいけど。

君の意見を聞かせてくれ、



ピーター