

## 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。

## 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！。

## 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、会っていないでしょ。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。