

第3回 全業種共通のイントロ

相手の言っていることが分からない時の対応

お客さまの言っていることが分からず困った時は、分からないままにせず、①もう一度言ってもらおう、②ゆっくり話してもらおう、③書いてもらおう、④英語が話せる人を呼ぶなどし、対応しましょう！

Key Phrases

Basic phrases

- Sorry? / Excuse me?
- Could you say that again?
- Could you speak more slowly?
- Could you write it down here?
- I understand.
- Sorry. I don't understand.

Advanced phrases

- Sorry. I couldn't catch what you said.
- Would you mind repeating again?
- I will get someone who speaks English.

One point advice

お客様とのやりとりの中でどうしても聞き取れない、言っていることが分からない場合もあるかと思います。そのような場合は、紙に書いてもらうのも一つです。書かれた単語の意味が分からない場合は、辞書を使い意味を調べることで、お客様がお探しのもの・求めていらっしゃるものが分かることもあります。スマホやタブレット用の辞書・翻訳アプリ等もたくさんあるので、そういったアプリをインストールしておくともよいでしょう。



キーフレーズ

基本フレーズ

- 何とおっしゃいましたか。
- もう一度おっしゃっていただけますか。
- もう少しゆっくりおっしゃっていただけますか。
- ここに書いていただけますか。
- 分かりました。
- （仰っていることが）分かりません。

上級フレーズ

- 申し訳ございません。仰っていることが聞き取れませんでした。
- もう一度仰っていただいてもよろしいでしょうか。
- 英語が分かる者をお呼びまいります。

Dialogue

Basic dialogue

Customer : I'd like to get a green tea flavored chocolate.
Staff : Sorry? Could you say that again?
Customer : I'm looking for a green tea flavored chocolate.
Staff : Could you speak more slowly?
Customer : Do you have a green tea flavored chocolate?
Staff : Oh. Green tea flavored chocolate? This way, please.
Customer : Thank you.
Staff : You are welcome.

Advanced dialogue

Customer : I'd like to get a tea whisk.
Staff : Sorry? I couldn't catch what you said.
Customer : Do you have a tea whisk?
Staff : Would you mind repeating again?
Customer : Sure. I'm looking for a tea whisk.
Staff : Oh. Tea whisk? Please wait a moment.
Here you are.
Customer : Thank you.
Staff : My pleasure.

基本ダイアログ

お客さま : 抹茶チョコレートを買いたいのですが。
店員 : すみません。もう一度仰っていただけますか。
お客さま : 抹茶チョコレートを探しているのですが。
店員 : もう一度おっしゃっていただけますか。
お客さま : 抹茶チョコレートはありますか。
店員 : 抹茶チョコレートですね。こちらへどうぞ。
お客さま : ありがとう。
店員 : どういたしまして。

上級ダイアログ

お客さま : 茶笥を買いたいのですが。
店員 : すみません。仰っていることが聞き取れませんでした。
お客さま : 茶笥はありますか。
店員 : もう一度仰っていただいてもよろしいでしょうか。
お客さま : 茶笥を探しています。
店員 : 茶笥ですね。少々お待ちくださいませ。
どうぞ。
お客さま : ありがとう。
店員 : どういたしまして。

