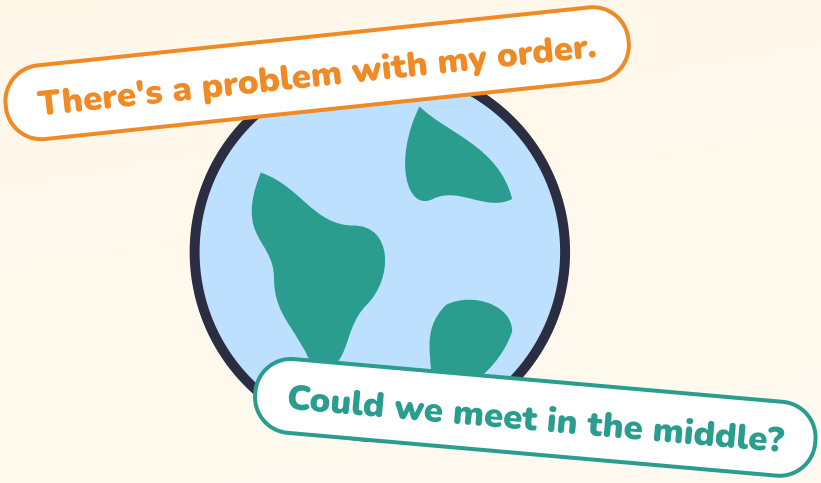
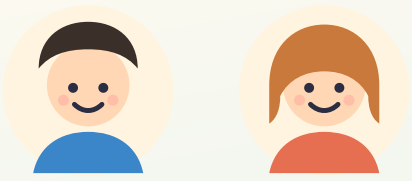
Season 9 | No.86



クレームと交渉

落ち着いて問題を伝え、納得のいく解決を目指す



全30ページ | 無料教材

一般社団法人文化芸術支援協会

この教材の使い方

1 声に出して読む
英語は、口に出した回数だけ身につきます。キーフレーズは3回ずつ声に出しましょう。

2 カタカナはヒント
読み方のカタカナは目安です。できれば音声や動画で本物の発音も聞いてみましょう。

3 「やってみよう」は書いて話す
答えは30ページにあります。まちがえても大丈夫。まちがいは上達の近道です。



Ken（ケン）
海外赴任中の会社員。買い物や契約で困ったときも、自分で対応する必要がある。



Emma（エマ）
Kenの同僚。交渉のときに英語のアドバイスをくれる。

もくじ

クレームの英語の基本 3〜4
伝え方の工夫 5〜7
交渉の進め方 8〜12
例文と置きかえ 13
交渉のやりとり 14〜15
練習問題 16〜19
ふり返りと総合練習 20〜21
聞く・話すトレーニング 22〜24
応用と実践 25〜27
まとめ 28〜30

Lesson 1

クレームの英語

苦情や交渉で使う英語の全体像をつかもう。

買った物に問題があったり、サービスに納得できなかったりするとき、**感情的にならず事実を伝える**ことが解決への近道です。
問題を伝える → 理由を説明する → 解決策を提案する（または聞く） → 感謝で締める、という流れを知っておくと、どんな場面でも落ち着いて話せます。



クレームでよく出る単語

issue 問題　refund 返金　exchange 交換　solution 解決策　discount 割引
compromise 妥協

まずはこの6語を、声に出して読めるようにしておきましょう。

ポイント

- 英語のクレームでも、**丁寧なことば選び**は変わりません。強い口調は逆効果になることが多いです。
- 事実（いつ・何が・どうなったか）を先に伝えると、相手も対応しやすくなります。

やってみよう

1. 上の単語の中で、はじめて見たものに○をつけよう。
2. 最近、買い物やサービスで困ったことがあれば、日本語で書いてみよう。

ワンポイント

海外では、レシートを取っておくことが交渉の第一歩です。**Do you have your receipt?**（レシートはお持ちですか？）と聞かれることがよくあります。

書いて覚えよう

Lesson 2

問題を伝える(There's a problem)

起きている問題を、はっきり伝えよう。

There's a problem with my order.
ゼアズ ア プラブレム ウィズ マイ オーダー
注文に問題があります

This isn't what I ordered.
ディス イズント ワット アイ オーダード
これは注文したものとちがいます



Ken
Excuse me, there's a problem with my order.
すみません、注文に問題があります。

Emma
I'm sorry to hear that. What seems to be the issue?
それは申し訳ございません。どのような問題でしょうか？



ポイント

- **There's a problem with 〜.** は、いろいろな場面で使える基本の切り出し方です。
- 感情的な言葉より、**事実**（注文とちがう、届いていない、など）をまず伝えましょう。

やってみよう

1. 「注文に問題があります」＿＿＿＿＿＿＿＿
2. 「これは注文したものとちがいます」＿＿＿＿＿＿＿＿

書いて覚えよう

Lesson 3

丁寧に苦情

強い口調にならず、丁寧に不満を伝えよう。

I'm afraid this isn't working properly.

アイム アフレイド ディス イズント ワーキング プラパリー

あいにく、これは正しく動いていないようです

I was expecting something a little different.

アイ ワズ イクスペクティング サムスィング ア リトル ディファレント

少しちがうものを期待していました



Ken

I'm afraid the item arrived damaged.

あいにく、商品が破損した状態で届きました。

Emma

I'm very sorry about that. Let me look into it right away.

誠に申し訳ございません。すぐに確認いたします。



ポイント

- **I'm afraid ～** は「あいにく～です」と、やわらかく悪いニュースを伝える形です。
- I was expecting ～ も、責めるのではなく状況を説明するための便利な形です。

やってみよう

1. 「あいにく、これは正しく動いていないようです」＿＿＿＿＿＿＿＿
2. 「少しちがうものを期待していました」＿＿＿＿＿＿＿＿

書いて覚えよう

Lesson 4

返金を求める(refund)

返金を、丁寧にお願いしよう。

Could I get a refund, please?
クダイ ゲット ア リファンド プリーズ↗
返金していただけますか？

I'd like my money back.
アイド ライク マイ マニー バック
返金をお願いしたいです



Ken
Given the condition it arrived in, could I get a full refund?
届いたときの状態を考えると、全額返金していただけますか？

Emma
Of course. I'll process that for you right now.
かしこまりました。ただいま手続きいたします。



ポイント

- Given 〜,（〜を考えると）で理由を先に伝えると、要求が自然に聞こえます。
- a full refund（全額返金）と a partial refund（一部返金）は区別して伝えましょう。

やってみよう

1. 「返金していただけますか？」＿＿＿＿＿＿＿＿
2. 「返金をお願いしたいです」＿＿＿＿＿＿＿＿

書いて覚えよう

Lesson 5

交換を求める(exchange)

交換を、具体的にお願いしよう。

Could I exchange this for a new one?

クダイ イクスチェインジ ディス フォー ア ニュー ワン↗

新しいものと交換していただけますか？

Could I exchange this for a different size?

クダイ イクスチェインジ ディス フォー ア ディファレント サイズ↗

別のサイズと交換していただけますか？



Ken

Could I exchange this for a different color instead?

代わりに別の色と交換していただけますか？

Emma

Sure, let me check what we have in stock.

かしこまりました。在庫を確認しますね。



ポイント

- **exchange A for B** で「AをBと交換する」という決まった形です。
- 何と交換したいか（サイズ・色・新品）を具体的に言うと、対応が早くなります。

やってみよう

1. 「新しいものと交換していただけますか？」＿＿＿＿＿＿＿＿
2. 「別のサイズと交換していただけますか？」＿＿＿＿＿＿＿＿

書いて覚えよう

Lesson 6

理由を説明

問題の理由を、順序立てて説明しよう。

It stopped working after just two days.

イット スタップト ワーキング アフター ジャスト トゥー デイズ

使い始めてたった2日で動かなくなりました

I noticed the issue right after I opened it.

アイ ノウティスト ジ イシュー ライト アフター アイ オウプンド イット

開けてすぐに問題に気づきました



Emma

Could you tell me more about when the problem started?

問題がいつから始まったか、もう少し教えていただけますか？



Ken

It worked fine at first, but it stopped charging after two days.

最初は問題なかったのですが、2日後に充電しなくなりました。

ポイント

- いつ・どうなったかを時系列で話すと、相手も状況をつかみやすくなります。
- **at first**（最初は）と **then**（それから）を使うと、話の順序がはっきりします。

やってみよう

1. 「使い始めてたった2日で動かなくなりました」＿＿＿＿＿＿＿＿
2. 自分の経験を、時系列で1文書いてみよう。

書いて覚えよう

Lesson 7

解決策を聞く

どう解決してもらえるか、たずねよう。

What can you do about this?
ワット キャン ユー ドゥ アバウト ディス
これについて、何をしていただけますか？

What are my options?
ワット アー マイ アプションズ
どんな選択肢がありますか？



Ken
I understand. So, what are my options here?
わかりました。では、どんな選択肢がありますか？

Emma
We can offer a refund, or a replacement with express shipping.
返金、または速達での交換のどちらかをご提案できます。



ポイント

- **What are my options?** は、相手に解決策を出してもらう自然な聞き方です。
- 選択肢を提示されたら、内容を比べてから決めましょう。急いで即答する必要はありません。

やってみよう

1. 「これについて、何をしていただけますか？」＿＿＿＿＿＿＿＿
2. 「どんな選択肢がありますか？」＿＿＿＿＿＿＿＿

書いて覚えよう

Lesson 8

値引き交渉

値段について、失礼なく交渉しよう。

Is there any room for a discount?

イズ ゼア エニー ルーム フォー ア ディスカウント↗

少し値引きの余地はありますか？

Could you do any better on the price?

クッジュー ドゥ エニー ベター オン ザ プライス↗

もう少しお値打ちにできますか？



Ken

Is there any room for a discount, given the delay?

遅れがあったことを考えると、値引きの余地はありますか？

Emma

I can offer you fifteen percent off your next order.

次回のご注文で15%の割引をご提案できます。



ポイント

- **Is there any room for 〜?**（〜の余地はありますか？）は、失礼なく交渉できる便利な形です。
- 理由（given the delay など）をそえると、要求が単なるわがままに聞こえません。

やってみよう

1. 「少し値引きの余地はありますか？」＿＿＿＿＿＿＿＿
2. 「もう少しお値打ちにできますか？」＿＿＿＿＿＿＿＿

書いて覚えよう

Lesson 9

妥協点を探す

お互いが納得できる着地点を、探ろう。

Could we meet in the middle?
クッド ウィー ミート イン ザ ミドル
お互い歩み寄れませんか？

Would that work for you?
ウッド ザット ワーク フォー ユー
それでいかがでしょうか？



Emma
The best I can offer is a ten percent discount.
こちらでご用意できるのは10%の割引までです。



Ken
Could we meet in the middle, at fifteen percent?
間を取って、15%にしていただけませんか？

ポイント

- **meet in the middle**（歩み寄る）は、交渉全般で使える表現です。
- 自分の希望を伝えたあとに **Would that work for you?** と相手の様子をたずねると、対立せずに進められます。

やってみよう

1. 「お互い歩み寄れませんか？」＿＿＿＿＿＿＿＿
2. 「それでいかがでしょうか？」＿＿＿＿＿＿＿＿

書いて覚えよう

Lesson 10

感謝で締める

結果がどうであれ、感じよく会話を終えよう。

I appreciate your help with this.

アイ アプリーシエイト ユア ヘルプ ウィズ ディス

対応していただき感謝します

Thank you for sorting this out so quickly.

サンキュー フォー ソーティング ディス アウト ソウ クイックリー

こんなに早く解決してくださりありがとうございます



Emma

We've processed your refund. It should arrive in five business days.

返金の手続きをいたしました。5営業日以内に届くはずです。



Ken

I appreciate your help. Thank you for sorting this out.

対応いただき感謝します。解決してくださりありがとうございます。

ポイント

- 交渉がうまくいってもいかなくても、**最後は感謝で締める**のがマナーです。
- **sort out**（解決する）はくだけた場面でもよく使われる表現です。

やってみよう

1. 「対応していただき感謝します」＿＿＿＿＿＿＿＿
2. 「解決してくださりありがとうございます」＿＿＿＿＿＿＿＿

書いて覚えよう

Lesson 11-12

例文を見る・置きかえ練習

型を使って、いろいろな要望を言えるようにしよう。

Could I ＋ 動詞 ＋ for ＋ 理由

動詞	理由	文
get a refund	it arrived damaged	Could I get a refund? It arrived damaged.
exchange this	the size is wrong	Could I exchange this? The size is wrong.
get a discount	the delivery was late	Could I get a discount? The delivery was late.

ポイント

- **Could I 〜?** に理由を続けるだけで、丁寧なクレームの文が作れます。
- 理由は短くてかまいません。事実を1つ伝えれば十分です。

やってみよう

1. 「これを交換していただけますか？サイズがちがいます」を型で書こう。

   _____

2. 自分ならどんな要望を伝えるか、1文つくろう。 _____

書いて覚えよう

Lesson 13

クレームミニ会話

問題の連絡から解決までの会話を読もう。



Ken
Hi, I'm calling about an order I placed last week.
こんにちは、先週注文した件でお電話しています。



Emma
I'm sorry to hear there's an issue. Could I have your order number?
問題があったとのこと、申し訳ございません。注文番号をうかがえますか？



Ken
It's 4521. The jacket I received has a broken zipper.
4521です。届いたジャケットのジッパーが壊れています。



Emma
I apologize for that. Would you prefer a refund or a replacement?
申し訳ございません。返金と交換、どちらがよろしいでしょうか？



Ken
A replacement would be great, if it's not too slow.
時間がかかりすぎなければ、交換のほうがいいです。



Emma
We can send a new one with express shipping, free of charge.
無料の速達で新しいものをお送りできます。



Ken
That sounds perfect. Thank you very much.
それは助かります。ありがとうございます。

ポイント

- 注文番号を先に伝えると、その後の話がスムーズに進みます。
- **free of charge**（無料で）は、追加費用がないことを確認できる便利な表現です。

やってみよう

1. Ken と Emma の役に分かれて読み、2回目は役を交代しよう。

書いて覚えよう

Lesson 14-15

冷静に伝える・交渉する

感情的にならず、落ち着いて交渉を進めよう。

冷静に伝える

I understand, but I'd still like a refund.
わかりますが、それでも返金をお願いしたいです

I'm not trying to cause trouble.
困らせたいわけではありません

Let's find a solution together.
一緒に解決策を見つけましょう

交渉する

What if we split the difference?
差額を折半するのはどうでしょう？

I'd be happy with a partial refund.
一部返金でも納得できます

Is there another way to solve this?
ほかの解決方法はありますか？



Ken
I understand it's against your policy, but I'd still like a refund.
規定に反することは理解していますが、それでも返金をお願いしたいです。

Emma
Let me talk to my manager and see what we can do.
上長に相談して、できることを確認いたします。



ポイント

- I understand, but 〜. で相手の立場を認めつつ、自分の希望も伝えられます。
- 声を荒げず、Let's find a solution together.（一緒に解決しましょう）が交渉の基本姿勢です。

やってみよう

1. 「わかりますが、それでも返金をお願いしたいです」＿＿＿＿＿＿＿＿
2. 「一緒に解決策を見つけましょう」＿＿＿＿＿＿＿＿

書いて覚えよう

Lesson 16

クレームクイズ

場面に合うことばを選べるか、たしかめよう。

1. （　）に入る語を選ぼう　［ problem ／ refund ／ options ］

1. There's a _____ with my order.
2. Could I get a _____ ?
3. What are my _____ ?

2. どちらが自然か、記号を選ぼう

1. 問題を伝える：a. There's a problem with my order. ／ b. There's a problem on my order.

_____

2. 交換を頼む：a. Could I exchange this for a new one? ／ b. Could I exchange this to a new one?

_____

ワンポイント　英語のクレームでも、**Sorry to bother you, but ...**（お手数をおかけしますが……）を一言そえるだけで、印象がぐっとやわらかくなります。

書いて覚えよう

Lesson 17

穴うめ練習

空らんをうめて、返品の会話を完成させよう。

A Excuse me, there's a _____ with this order.

B I'm sorry about that. What seems to be the issue?

A This isn't what I ordered. It's a _____ size.

B I understand. Would you like a _____ or an exchange?

A What are my _____ ?

B We can offer either. Could we meet in the _____ ?

ポイント

- 会話の流れは、問題を伝える → 詳しく説明 → 希望を伝える → 解決策の相談です。
- 埋めたら、声に出して会話として読んでみましょう。

書いて覚えよう

Lesson 18

ロールプレイ(苦情・交渉)

役になりきって、クレームと交渉の会話を練習しよう。

役A（客）

注文した商品が届かず、1週間過ぎている。返金か再送を希望。

役B（お店の人）

謝罪し、状況を確認して解決策を提案する。

ゴール

客が解決策に納得し、お礼を言ったら終了。



Ken

I ordered this a week ago, but it still hasn't arrived.

1週間前に注文したのですが、まだ届いていません。

Emma

I'm very sorry for the delay. Let me check the shipping status.

遅れて大変申し訳ございません。配送状況を確認いたします。



ポイント

- お店役は、まず謝罪してから状況を確認する順番を守りましょう。
- 終わったら役を交代して、値引き交渉の場面でもやってみます。

やってみよう

1. 客役のセリフを、あと2つ考えて書こう。

書いて覚えよう

Lesson 19

自分で交渉する

型にそって、クレームと交渉の内容を組み立てよう。

問題	There's a problem with _____ .
くわしく	It _____ .
希望	Could I get _____ ?
理由	This is because _____ .
交渉	Could we _____ ?
しめ	Thank you for your help.

Ken の例

There's a problem with my order. It arrived two days late and the box was damaged. Could I get a discount on my next order? This is because the delay caused an inconvenience. Could we meet in the middle at ten percent? Thank you for your help.

ポイント

- 問題 → くわしく → 希望 → 理由 → 交渉の順は、実際のやりとりに近い流れです。
- 書けたら、電話や窓口で話すつもりで声に出してみましょう。

書いて覚えよう

 個人の学習目的に限り利用できます（商用利用・再配布禁止）

Lesson 20

復習：交渉の表現

ここまでのフレーズを確認しよう。

1. 英語と日本語を線でむすぼう

refund	●	● ア. 交換
exchange	●	● イ. 解決策
solution	●	● ウ. 返金
discount	●	● エ. 歩み寄る
meet in the middle	●	● オ. 割引

2. 英語で言おう

1. 「注文に問題があります」 _____
2. 「返金していただけますか？」 _____
3. 「お互い歩み寄れませんか？」 _____

書いて覚えよう

Lesson 21

総合練習

問題を伝えるところから交渉まで、場面ごとに英語にしよう。

場面ごとに英語にしよう

1. （問題）これは注文したものとちがいます。 _____
2. （相談）どんな選択肢がありますか？ _____
3. （値引き）もう少しお値打ちにできますか？ _____

ポイント

- 1つの文に情報を詰めこみすぎず、短い文を重ねていくと伝わりやすくなります。
- 言えなかった文は、前のページに戻って確認しましょう。

ワンポイント 強い言葉で言い切るより、**I was hoping ～**（～を期待していました）のような柔らかい言い方のほうが、多くの場合よい結果につながります。

書いて覚えよう

Lesson 22-23

発音を練習する・リスニングに挑戦

クレームと交渉でよく出る語を、正しく言って正しく聞き取ろう。

refund
リーファンド
返金

exchange
イクス**チェ**インジ
交換

discount
ディスカウント
割引

compromise
カンプロマイズ
妥協

ポイント

- **refund** は名詞だと最初の音節、動詞だと後ろの音節を強く読みます。
- **discount** も同じく、名詞のときは前を強く読みます。
- 聞き取りでは、**提案されている解決策**（返金・交換・割引）を聞き分けましょう。

やってみよう

1. 上の4語を、太字の部分を強く3回ずつ言おう。
2. だれかに We can offer a refund or a ten percent discount. を読んでもらい、提案内容を書こう。

_____

書いて覚えよう

Lesson 24-25

ディクテーション・単語カードで覚える

書き取りで耳をきたえ、カードで表現を定着させよう。

ディクテーション　読んでもらった文を書き取ろう

① There's a problem with my order.　② Could we meet in the middle?

問題を伝える

- ☐ **There's a problem with ～.**
  ～に問題があります
- ☐ **This isn't what I ordered.**
  注文したものとちがいます
- ☐ **It stopped working.**
  動かなくなりました

要望を伝える

- ☐ **Could I get a refund?**
  返金していただけますか
- ☐ **Could I exchange this?**
  交換していただけますか
- ☐ **What are my options?**
  選択肢は？

交渉する

- ☐ **Is there any room for a discount?**
  値引きの余地は？
- ☐ **Could we meet in the middle?**
  歩み寄れませんか
- ☐ **Would that work for you?**
  それでいかが？

締める

- ☐ **I appreciate your help.**
  感謝します
- ☐ **Thank you for sorting this out.**
  解決してくれてありがとう

書いて覚えよう

Lesson 26-28

暗唱・ペア練習・声に出して読む

口が自然に動くまで、くり返し声に出そう。

暗唱チャレンジ　この3文を見ないで言おう

There's a problem with my order.
Could I get a refund, or could we meet in the middle?
Thank you for sorting this out.

1文ずつ覚え、3文を続けて言えたら合格です。

ポイント

- ペア練習では、1人が店側の返答を読み、もう1人が見ないで交渉する形がおすすめです。
- 音読は、強い口調にならないよう、落ち着いたトーンを意識しましょう。
- レッスン13のミニ会話を、商品の内容を変えながら読んでみましょう。

やってみよう

1. 3文を何回で暗唱できたか記録しよう。＿＿＿＿＿ 回
2. ペアで、店側の返答 → 客の交渉を5往復やってみよう。

書いて覚えよう

Lesson 29

応用ミニ会話①

少し粘り強い交渉のやりとりを読もう。



Ken
I've been a customer here for three years, and this is the first time I've had an issue.
こちらのお客として3年になりますが、問題があったのは今回が初めてです。



Emma
I really appreciate your loyalty. Let me see what I can do for you.
ご愛顧いただき感謝しております。できることを確認させてください。



Ken
Thank you. I was hoping for a full refund, given the inconvenience.
ありがとうございます。ご迷惑をおかけした分、全額返金をお願いしたいと思っています。



Emma
I can approve a full refund, plus a coupon for your next visit.
全額返金と、次回来店時にお使いいただけるクーポンをご用意できます。



Ken
That's very generous. Thank you so much.
それはとても寛大な対応ですね。本当にありがとうございます。

ポイント

- 自分が長年の客であることなど、背景を伝えると交渉が有利に進むことがあります。
- **That's very generous.** は、相手の対応への感謝をやわらかく伝える表現です。

やってみよう

1. 役を交代して読み、状況や希望する解決策を変えてみよう。

書いて覚えよう

Lesson 30

応用ミニ会話②

空らんに自分のことばを入れて、交渉の会話を完成させよう。

A How can I help you today?

B There's a problem with _____ .

A I'm very sorry. Could you tell me more?

B _____ .

A I see. What would you like us to do?

B Could I _____ ?

A I can offer that. Is there anything else?

B _____ .

ポイント

- Bのセリフには、自分が実際に困った場面を思い浮かべて入れましょう。
- 書けたら、A・B に分かれて声に出して練習します。

書いて覚えよう

Lesson 31

実生活で使ってみる

実際にクレームを伝える場面に備えて、自分用のメモをつくろう。

STEP 1 ｜ 問題を伝える文を3文で

① There's a problem with my order. ② It arrived three days late. ③ The box was also damaged.

STEP 2 ｜ 希望と交渉を2文で

① Could I get a partial refund? ② Could we meet in the middle at ten percent?

ポイント

- 伝える前に、事実だけを箇条書きにしておくと、話すときに感情的になりにくくなります。
- 書いたメモは、実際に連絡する前に一度声に出しておきましょう。

書いて覚えよう

Lesson 32

ミニテスト

学んだ表現が身についたか、テストしよう。

1. 意味の合うものをむすぼう

a full refund	●	● ア. 対応に感謝します
a partial refund	●	● イ. 無料で
free of charge	●	● ウ. 全額返金
I appreciate your help.	●	● エ. 解決する
sort out	●	● オ. 一部返金

2. 空らんに1語入れよう

1. There's a _____ with my order.
2. Could I get a _____ ?
3. What are my _____ ?
4. Could we meet in the _____ ?

書いて覚えよう

Lesson 33

前回の復習とつなげる

面接の英語と、クレーム・交渉の英語をつなげよう。

前回の面接フレーズを、交渉用に言いかえよう

1. That's a great question. →（交渉で少し考える時間がほしいとき）

_____

2. Let me think about that for a moment. →（値引き交渉で即答をさけるとき）

_____

クレームと交渉の英語　ミッションカード

MISSION 1
There's a problem with ～. を声に出して言う

MISSION 2
返金と交換、両方の頼み方を英語で言う

MISSION 3
値引き交渉のフレーズを1つ言う

MISSION 4
感謝で締めるひとことを英語で言う

できたミッションに✓をつけよう：　☐1　☐2　☐3　☐4

書いて覚えよう

Lesson 34

交渉チャレンジ

困ったときこそ、落ち着いた英語で伝えよう。

今日から

買い物の際は **レシートを必ず保管** する

準備する

問題を伝える文を **3文で** 言えるようにする

確認する

交渉の最後には必ず **感謝のひとこと** を伝える

こたえ

L2 There's a problem with my order. ／ This isn't what I ordered.

L3 I'm afraid this isn't working properly. ／ I was expecting something different.

L4 Could I get a refund? ／ I'd like my money back.

L5 Could I exchange this for a different size? ／ Could I exchange this for a new one?

L6 It stopped working after two days. ／ I noticed the issue right after I opened it.

L7 What can you do about this? ／ What are my options?

L8 Is there any room for a discount? ／ Could you do any better on the price?

L9 Could we meet in the middle? ／ Would that work for you?

L10 I appreciate your help. ／ Thank you for sorting this out.

L11-12 （例）Could I get a refund for this jacket? It arrived with a broken zipper.

L14-15 I understand, but I'd still like a refund. ／ Let's find a solution together.

L16 1. ① problem ② refund ③ options　2. ① a ② b

L17 problem ／ different ／ refund ／ options ／ middle

L20 refund→ウ exchange→ア solution→イ discount→オ meet in the middle→エ　2. There's a problem with my order. ／ Could I get a refund? ／ Could we meet in the middle?

L21 This isn't what I ordered. ／ What are my options? ／ Could you do any better on the price?

L32 a full refund→ウ a partial refund→オ free of charge→イ I appreciate your help.→ア sort out→エ　2. problem ／ refund ／ options ／ middle

L33 That's a great question. Could you give me a moment to think? ／ Let me think about that for a moment.

書いて覚えよう

クレームと交渉（Season 9 ｜ No.86）
発行：一般社団法人文化芸術支援協会
この教材の著作権は一般社団法人文化芸術支援協会に帰属します。個人の学習および家庭内での利用に限り、閲覧・保存・印刷ができます。
有料の講座・塾・研修での使用、販売・再配布、改変しての公開、生成AIへの入力などの商用利用は禁止しています。
くわしくは当協会ウェブサイトの「ウェブサイト利用規約」をご覧ください。