

大変お困りでございますね

(クレーム対応)

一. 会話

会話 1 (さらにクレームが発生するケース)

音声 URL :

<https://ttrw.com.cn/ttrw/text/download/sound/?id=140&filename=1lv5-6-1.mp3>

岡田 : お電話ありがとうございます。お客様相談室、岡田でございます。

顧客 : 先月買ったパソコンなんだけど、もう壊れちゃったんだよね。

岡田 : そうですか。それでは新しいものと取り替えさせていただきます。ご住所をお知らせください。

顧客 : 取り替えてくれるのはいいけどさ、謝罪の言葉もないの？ちょっと失礼なんじゃない？あなた、お客の気持ちを考えたことあるの？

岡田 : 申し訳ございません。最近こちらの部署に配属になったばかりです。

顧客 : そんなのはこっちに関係ないでしょう。ちょっとあなたじゃ話にならないから、別の人に代わってくれる？

Q、岡田さんの対応には何が欠けていたでしょうか。

会話 2 (良い対応例)

音声 URL :

<https://ttrw.com.cn/ttrw/text/download/sound/?id=141&filename=1lv5-6-2.mp3>

岡田 : お電話ありがとうございます。お客様相談室、岡田でございます。

顧客 : 先月買ったパソコンなんだけど、もう壊れちゃったんだよね。

岡田 : それはご不便をおかけしまして、申し訳ございません。大変お困りでございますね。

顧客 : そうなんだよ。

岡田 : お客様、恐れ入りますが、故障の状況はどのようなものでしょうか。

顧客 : 昨日から電源が全く入らないんだよ。

岡田 : 電源の異常でございますね。申し訳ございませんが、その故障ですと、新しい商品と交換させていただいております。

顧客 : わかったよ。

岡田 : それではお手数ですが、お名前とご住所をいただけますでしょうか。

顧客 : ……。

岡田 : かしこまりました。それではすぐにお届けいたします。この度はご迷惑をおかけしましたことを重ねてお詫びいたします。また、本日は貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。

Q、会話 1 と 2 では印象がどのように違いますか。

二. 練習

① クレームをつける側：見積もりを3日以内に送ってもらうように頼んだのに、5日経過しても送られてこない。大至急対応してほしいことを伝える。

クレームを受ける側：最近仕事が立て込んでいたのですっかり忘れてしまっていた。丁寧に謝罪し、すぐに解決する。

② クレームをつける側：注文してから30分以上も料理が出てこない。相手のクレーム対応次第では待たずに帰る。

クレームを受ける側：きちんとクレーム対応をし、お客にもう少し待ってもらえるようにする。

三. ミニ文法コーナー

()とはいえ、こんな重いものを一人ではとても持てないでしょう。

- A 力がある
- B 力があれば
- C 力があっても

正解は？

ヒント：

意味：～といっても

接続：「動・い形・な形・名」の普通形+とはいえ

例文：春とはいえ、まだまだ寒い日が続いております。

四. 豆知識

イクメン



イクメンとは、子供の育児を積極的に率先して行う男性を意味していて、イクメンを転化させた言葉である。

育児休業基本給付金などの制度を利用し、育児休暇をとり育児を行う男性が近年増える傾向にある。ただ、収入が減る、評価が下がるといった理由で抑制もかかり、まだまだ少ない現状だ。厚生労働省によると、日本の男性の家事・育児時間は週平均1時間で、そのうち育児時間は30分である。それは米国やドイツの3分の1という。

そうした中で、男性が育児休暇を取りやすくなるための制度を作ったり、工夫をしている企業が増えてきた。例えば「ワークライフバランス」を推進する企業では、「有給の短期育児休暇か無休の長期育児休暇かを選択する」、「有休を1時間単位で計算し、時間単位での休みが取れる」など、休業制度や時短勤務の利用条件を緩やかにしたり、利用しやすい工夫をこらしているところもある。また、休業中の仕事は、誰がするのかという点においては、あらかじめ登録している退職者に代わってもらう制度を設けた企業もある。

Q、中国の男性は育児に積極的ですか。