



3 顧客の苦情処理

航空会社で顧客の苦情処理に当たるティムは、苦勞の多い日々を送りながらも仕事に誇りを持っているようだ。

Tim works as a customer service staff for a new airline. He faces many complaints every day. Many customers have problems with their luggage, and he often has to ²⁸ **explain** that they must pay for check-in luggage. He tries to ²⁹ **solve** customers' problems and give good ³⁰ **advice**, ³¹ **even if** the customer is at ³² **fault** for not following the check-in rules. He feels his work is ³³ **valuable** to the airline's customers and he is proud of the company he works for. Even if an angry customer ³⁴ **shouts** at him, or ³⁵ **comes across** as very ³⁶ **unfriendly**, he is able to stay ³⁷ **calm** and will always ³⁸ **provide** customers **with** ³⁹ **suitable** solutions to their problems.

全訳

ティムは新しい航空会社で顧客サービス係として働いている。彼は毎日、多くの苦情にぶつかる。多くの顧客は手荷物について問題があり、彼は幾度となく荷物を預けるのにお金がかかると説明しなければならない。たとえ、搭乗手続きの決まりに従わないということで顧客に責任があるにしても、顧客の問題を解決し、良い助言をしようと努めている。ティムは彼の仕事は航空会社の顧客にとって貴重であると感じ、自分の働いている会社に誇りを持っている。たとえ腹を立てた顧客が彼にどなったり、ひどく敵対的に見えたりしても、彼は落ち着いていられ、いつも問題への適切な解決法を顧客に提供するだろう。

文法・語法 8.3 luggage 「(旅行の) 手荷物」

8.4 check-in luggage 「預け入れる手荷物」

8.6 check-in rules 「搭乗手続きの決まり」

28 ☑ explain [ɪkˈspleɪn]	<p>国 (を) 説明する 〈to ～に〉</p> <p>国 explanation 説明</p>
29 ☑ solve [sɒ(:)lv]	<p>国 を解決する；を解く</p> <p>国 solution 解決；解答</p>
30 ☑ advice ▲ アク [ədˈvɪs]	<p>国 助言，忠告</p> <p>国 advise (に) 忠告する</p>
31 ☑ even if ...	たとえ...でも (= even though ...)
32 ☑ fault [fɔ:lt]	<p>国 (過失の) 責任；欠点；誤り</p> <p>▶ at fault 責任があって 〈for ～に対して〉</p>
33 ☑ valuable [vælju:əbl]	<p>国 貴重な (⇔ valueless 価値のない)；高価な</p>
34 ☑ shout [ʃaʊt]	<p>国 どなる 〈at ～に〉；(を) 叫ぶ</p> <p>国 大声</p>
単語 ☑ call out	大声で呼びかける
35 ☑ come across (～)	印象を与える 〈as ～だと〉；～に偶然出会う ～をふと見つける
36 ☑ unfriendly [ʌnˈfrɛndli]	<p>国 敵対的な，不親切な</p>
単語 ☑ friendly [ˈfrɛndli]	<p>国 友好的な；親しい</p>
37 ☑ calm ▲ 発音 [kɑ:m]	<p>国 落ち着いた；穏やかな</p>
38 ☑ provide A with B	AにBを提供 [供給] する (= provide B for A)
39 ☑ suitable [ˈsu:təbl]	<p>国 適した，ふさわしい 〈to, for ～に〉</p>