

審判 賢治 子(子)に 賢治 (ken) 2013 1/20

## 第7回 貿易英語ひとくちメモ

### クレーム対応① 「不良品」の言い方

末次通訳事務所 代表 末次 賢治

海外企業との貿易取引では想定外の問題発生が付きもの。海外企業/消費者からの貴社への苦情やクレーム申し立てもその1つです。

当連載・第4回で、「海外からのクレーム電話への対処法」を扱いました。今回はコレポンでの対応見本です。「不良品」の表現例です：

お客様からのクレームや苦情の場合、①まず、不便を掛けた事をお客様に誠実に詫言、②問題の調査をする為、時間を頂きます。例えば、いわゆる「お客様側が主張する【不良品】を返送して貰い、③あらゆる問題を分析します。④その上で、本格的な対処を行います。クレーム事項に対して、貴社に非がある場合やお客様側に責任がある場合もあります。これを見極めて冷静かつ誠意を以て対応します。

さて、部品納入先の米国企業から先週納入分の部品に6個不良がある。至急、良品と交換して欲しいとのemailが貴社へ入りました。そこで、あなたの上司から次の原稿を英訳し、当該米企業に返信を>と指示がありました：「本日のご連絡痛み入ります。不良部品の6個発生は、誠に申し訳ございません。早速、良品6個を手配し、貴社に送付し

ます。」皆様はこれをどう英語で表現しますか？特に下線箇所の英訳が貴社の命運を分けます。相手から「不良部品」と指摘があっても、貴社の落ち度による不良部品かどうか調査が必要ですから、この最初の段階で、【defective parts】と決して言うはなりません。最初から貴社から【defective parts】と言ってしまえば、貴社は不良品発生を認めている事になります。この問題が法的係争になった場合、「貴社は最初から【defective parts】と表現しており、不良発生を既に言葉の上でも認めている」と米企業から言質を取られ、貴社は不利になります。

下線部は次の通り：We're sincerely so sorry for the inconvenience caused by the six parts which were not up to your expectation. と書きます。

「貴社期待に沿ってはいなかった部品」と表現し、were (過去形) にします。過去形を使い、この問題をあくまで過去化してしまい、今現在へ継続する問題ではないとの感じを恣意的に示します。これが、リスク回避目的で英語を使う心得です。

## 第8回 貿易英語ひとくちメモ

### クレーム対応② 相づち対応と感謝

末次通訳事務所 代表 末次 賢治

前回、リスクの無い【不良品】表現を紹介しました。買主から苦情が来て、売主が最初から「不良品」を「the defective item」と言うのは「売主はハナから非を認めている」事になり、協議の場では売主は必ず不利になります。まずは、「真に不良品かどうか?」「どういう過程で問題が発生しているか?」を売主は慎重に調べる必要がありますので、最初から、the defective itemというのは貿易取引では良くないです。詳細は前回分を復習下さい。<状況を正確に踏まえ、知恵を以て英語を使う姿勢>が貿易英語には不可欠です。

海外企業から貴社商材への苦情が来た場合には、コレポンや、特に電話の場合では、苦情申立て側の発言に対して適切に「相づち」を打つ事も重要な対応です。苦情申立てに際し、相手は立腹し感情的になっており、兎に角、それを鎮める必要があります。

「ごもっともです」/「お客様の仰る通りです」と日本語では苦情申立て側に言います。英語ではどう発言すべきでしょうか？辞書や参考書には、「ごもっともです」⇒ Exactly! / 「お客様の仰る通りです」⇒ You are right. と記載があるのですが、この様に言いますと、the defective itemの表現と同じ様に、「売主は最初から非を認めている」、と言質を取られます。

「お客様の仰る通りです」との意味のつもりで、売主が[You are right.]と言えば、売主側は [We are wrong.]と言っている事に等しく、これは良くないのです。次の様に言い回しましょう：「ごもっともです」⇒ [I see your points clearly.] / 「お客様の仰る通りです」⇒ [What you've said is quite understandable.] :

I see your points clearly.とは、「お客様が主張したい点は明確に分かります。」/What you've said is quite understandable.とは、「お客様が仰った事柄はよく理解できます」との意味です。

いずれも、苦情申立て側の申立内容に理解を示しつつも、こちらに非があるなどの発言を回避しております。どういう不良がよく分からない段階では、こうした英語の言い回しが必要です。

そして、コレポンでも電話対応でも、最後は苦情申立て側に感謝をしましょう。苦情はくお客様との関係強化や商材やサービス改善の一大好機>ですね。ですから、苦情を申立てて頂いているお客様に対しては、最後にはThank you for your contact. とか Thank you for your frank opinion on our service(/products). と発言する姿勢を持ちましょう。

## 福岡貿易会からのお知らせ

### ○平成24年度臨時総会を開催

当会の臨時総会を2月1日(金)に、福岡商工会議所ビルで開催しました。

議事は次のとおりです。

- (1) 公益法人移行に伴う定款の変更の案について
- (2) 役員報酬及び費用に関する規程案について
- (3) 収支予算案(新会計)について

これらの議案については、全会一致により承認されました。

### ○平成24年第3回理事会を開催

当会の第3回理事会を3月25日(月)に、福岡商工会議所ビルで開催しました。

議事は次のとおりです。

- (1) 平成25年度の事業計画案について
- (2) 平成25年度収支予算案について
- (3) 経済視察団の派遣について
- (4) 新規入会者の承認について

これらの議案については、全会一致により承認されました。

### ○第48回通常総会、平成25年度第1回理事会、会員交流会の開催について

当会の通常総会等を以下のとおり開催します。

日時：平成25年5月24日(金)  
16:00～ 第1回理事会  
17:00～ 通常総会  
18:00～ 会員交流会

会場：ホテルニューオータニ博多

### 公益社団法人への移行のお知らせ

社団法人福岡貿易会では、公益社団法人への移行認定を福岡県に申請しておりましたが、3月に県から認定を受け、4月1日付けで公益社団法人へ移行しました。今後とも、ご支援・ご協力を賜りますようお願いいたします。

●発行/公益社団法人福岡貿易会 ☎812-8505 福岡市博多区博多駅前二丁目9番28号

☎092(452)0707 FAX 092(452)0700

上海代表処 上海市淮海中路398号 博銀国際大廈9楼B2

☎86-21-6385-8815 FAX 86-21-6385-8806

●発行日/平成25年4月30日

●印刷/楠西日本高速印刷