

## I'm sorry sir...

## Conversation

- Clerk : Is that everything for you?  
 Customer : Yes.  
 Clerk : All right. Your total comes to 12,779 yen.  
 Customer : Here you are.  
 Clerk : Umm.. **I'm sorry sir**, but we don't accept American Express cards.  
 Customer : Oh, ok. Here is my VISA card.  
 ...  
 Customer : Excuse me.  
 Clerk : Yes, ma'am. What seems to be the problem?  
 Customer : This jacket has a big tear in the back.  
 Clerk : I am so sorry. Let me get you another one.  
 Customer : Thank you.



## Language Focus

I'm sorry, sir. / I'm sorry, ma'am but we...	すみません（男性） / （女性）が、
What seems to be the problem?	何か問題でも？
I am so sorry.	大変申し訳ございません。
Let me get you another one.	新しいものをお持ちします。
I'll take care of it right away.	すぐに対応致します。
Would you like to exchange it?	交換をご希望ですか？
We cannot give a refund but we can exchange it.	返金はできませんが、交換はできます。

## Vocabulary and Pronunciation Practice

right away	すぐに	immediately	ただちに
problem	問題	sorry	すみません
take care of	対応する	refund	返金

## I'm sorry...

**Practice****Unscramble the sentences.**

1. 13,897 total comes yen your to .

\_\_\_\_\_

2. we but don't I'm sorry American accept Express.

\_\_\_\_\_

3. to what be the seems problem ?

\_\_\_\_\_

4. let one you me get another .

\_\_\_\_\_

5. exchange it you like would to ?

\_\_\_\_\_

**Listening**

Listen to the conversations. Is the sentence true or false?

Conversation 1: The customer was charged too much. T / F

Conversation 2: The customer tried to purchase too many sale items. T / F

Conversation 3: The customer will pay with an American Express card. T / F

Conversation 4: The woman didn't want a pink blouse. T / F

**Roleplay: Use the following information.**

- 1) The customer was overcharged
- 2) One of the glasses was broken in a set of four
- 3) The store doesn't accept travellers checks
- 4) The clerk lost the customer's order

## Conversation 日本語訳

店員 : お買い忘れはありませんか？  
お客さん : はい。  
店員 : では、合計12,779円でございます。  
お客さん : はい、どうぞ。  
店員 : **すいませんが**、アメリカンエクスプレスカードは、受け付けておりません。  
お客さん : そうですか。では、VISAカードで。  
...  
お客さん : すいません。  
店員 : はい、何か問題でも？  
お客さん : このジャケットは、後に、大きな裂け目があります。  
店員 : 大変申し訳ございません。新しいものをお持ちします。  
お客さん : ありがとう。

## Listening Conversations:

### Conversation 1:

Clerk : Your total comes to 17,190 yen.  
Customer : What? But the price tag says that this only 7, 190 yen.  
Clerk : Oh, you are right. I am so sorry, sir. One moment please as I re-enter your purchase.

### Conversation 2:

Clerk : I'm sorry ma'am. You are only allowed to purchase 3 of those items at the sale price.  
Customer : Oh, I'm sorry. I didn't realize that. I'll just take 3, then.

### Conversation 3:

Clerk : Your total comes to 45,000 yen.  
Customer : Do you accept American Express?  
Clerk : No, I'm sorry we don't.  
Customer : How about Master Card?  
Clerk : That will be fine.

### Conversation 4:

Clerk : What seems to be the trouble, ma'am?  
Customer : I think there has been some mistake. I ordered a pink blouse but when I opened the box, this blue one was inside.  
Clerk : I am so sorry, ma'am. I'll take care of it right away

## <日本語訳>

### 会話 1:

店員 : 合計、17,190円でございます。  
お客さん : え？値札には、7,190円とありますよ。  
店員 : おっしゃる通りです。大変申し訳ございません。少々お待ち下さい、もう一度、お品物を通します。

### 会話 2:

店員 : すいません、この商品は、3つまでセール価格での購入が可能です。  
お客さん : そうでしたか、気が付きませんでした。では、3つ買います。

### 会話 3:

店員 : 合計は、45,000円でございます。  
お客さん : アメリカンエクスプレスは、使えますか？  
店員 : すいませんが、受け付けておりません。  
お客さん : マスターカードはどうですか？  
店員 : そちらは大丈夫です。

### 会話 4:

店員 : 何かトラブルでも？  
お客さん : 何か間違いがあるような気がします。ピンクのブラウスを注文したのですが、箱を開けたら、青が入っていました。  
店員 : 大変申し訳ございません。すぐに対応致します。