

困った一言に返す 接客フレーズ30

言い返さず、約束しすぎず、次の確認へつなぐ

受け止める → 確認する → 次を伝える

無料サンプル 6ページ | 5章30場面 | v1.0 | 2026-08-13

購入前に確かめること

本商品は、強い言葉へうまく言い返すための決め台詞集ではありません。相手を受け止めながら、未確認の原因・返金・例外を約束せず、次の確認へつなぐ型を収録しています。

このサンプルでは3場面を収録します。文章の温度と、職場の対応方針に合うかを確かめてください。

『話が違う』と言われた

相手の一言

話が違う。そんな説明は聞いていません。

最初の返し

ご案内と受け取られた内容に違いがあったのですね。まず、いつ・どの場面の説明かを確認させてください。

次に添える一言

確認できた内容と、まだ確認が必要な点を分けてお伝えします。

避ける	『こちらは説明しました』と先に反論する
確認する	案内日時、担当、表示・書面、約束できる対応

このフレーズは、責任・返金・例外・法的な結論をその場で決めるものではありません。職場の規程と権限を優先してください。

特別扱いを求められた

相手の一言

私だけ今回、特別にできませんか。

最初の返し

ご事情は分かりました。ただ、私の判断で例外をお約束できません。適用条件を確認し、確認結果をお伝えします。

次に添える一言

例外の可否ではなく、正式な確認手順を案内します。

避ける	『今回だけ』と口頭で約束する
確認する	規程、過去例ではなく現在の条件、承認者

このフレーズは、責任・返金・例外・法的な結論をその場で決めるものではありません。職場の規程と権限を優先してください。

クレームの一次返信

相手の一言

この件、どうなっていますか。

最初の返し

お問い合わせを受け付けました。現在、記録と担当者への確認を進めています。○月○日○時までに、確認状況をご連絡します。

次に添える一言

解決の約束ではなく、次の連絡時刻を約束します。

避ける	調査前に結論を書く
確認する	受付日時、確認担当、次回連絡時刻

このフレーズは、責任・返金・例外・法的な結論をその場で決めるものではありません。職場の規程と権限を優先してください。

全30場面は、5つの困りごとから探せます

受け止める／断る／予約と会計／電話と受付／問題のあと。確認メモ30場面も付属します。

<https://yasashii.ai/service-phrases/>