

This soup is too cold.

Conversation

Customer : Excuse me, I ordered 15 minutes ago and our order still hasn't arrived yet.

Waiter : I'm so sorry. I'll go see what the delay is. Here are your drinks and your starters. Again, my apologies about the wait.

Customer : Excuse me, I have to make another complaint.

This soup is too cold and this chicken doesn't appear to be cooked thoroughly. Can you please take it back to the kitchen and bring a new one?

Waiter : It is indeed cold. I'm terribly sorry, I'll bring round a fresh one immediately.



※日本語訳は3ページ目にあります

Language Focus

Excuse me, this soup is cold!
The chicken isn't cooked through.
This isn't cooked thoroughly.
I think it's undercooked.
This is not what we ordered.
I didn't order this.
I think there's a hair in my food.
My food is bit burned.
I'd like a replacement/ a fresh one.
I'm so sorry.
I'm terribly sorry.
Please accept our apologies.
We are very sorry.

すみません、スープが冷たいです。
鶏肉にきちんと火が通っていません。
きちんと火が通っていません。
きちんと火が通っていないと思います。
頼んだものと違います。
これは頼んでいません。
料理に髪の毛が入っていたようなんですが。
料理が少し焦げています。
代替のもの／出来たてをお願いします。
申し訳ありません。
大変申し訳ありません。
申し訳ありません。
大変申し訳ありません。

Vocabulary and Pronunciation Practice

apology	謝罪	delay	遅れていること
sorry	すまないと思って	thoroughly	完全に
undercooked	生焼けの	terribly	ひどく
burned	焼けた	lack	不足

This soup is too cold.

Practice

Match the definitions with the words on the right.

1. _____ a written or spoken expression of remorse or regret
2. _____ executed without negligence or omission, completely.
3. _____ free of charge, paid for by the establishment
4. _____ to provide as an offer or grant.
5. _____ completely from outside to inside
6. _____ extremely cold, very cold
7. _____ a situation that happens later than it should
8. _____ a statement that something is not satisfactory
9. _____ character with respect to fineness, or grade of excellence.
10. _____ not cooked or baked enough

1. undercooked
2. thoroughly
3. on the house
4. complaint
5. apologies
6. stone cold
7. cooked through
8. delay
9. quality
10. extend

Listening

Listen to the following conversations. What is the complaint?

Conversation 1: _____

Conversation 2: _____

Conversation 3: _____

Conversation 4: _____

Conversation 5: _____

Roleplay: Use the following information.

1. May I help you?/ There's a hair in my food!
2. Where are our drinks? We ordered 20 minutes ago!/ I'm so sorry!
3. This fish isn't cooked through./ I'll bring a fresh one right away.
4. This rice is undercooked. It's hard!/ I'm very sorry. I'll get a new one.
5. My French toast is burned./ I'll bring this back to the kitchen.
6. Excuse me, this glass is dirty./ I'll bring you a clean one right away!

Conversation 日本語訳

- 客 : すみません、15分前に注文したものがまだ来ません。
ウェイター : 申し訳ありません。すぐに遅れの原因を確認してまいります。こちらはお飲み物と前菜です。お待たせして申し訳ありません。
客 : すみません、まだ言わなければいけないことが、**スープが冷たいし**、鶏肉にきちんと火が通っていないようなんです。厨房に下げて、新しいものを持ってきてもらえますか？
ウェイター : 確かに冷たいですね。大変申し訳ありません。すぐに出来たてをお持ちします。

Listening Conversations:

Conversation 1:

- Waiter : May I help you?
Customer : This meat is not cooked through. It's still pink inside.

Conversation 2:

- Customer : We've been waiting almost 20 minutes for our drinks but they still haven't arrived yet.
Waiter : I'm so sorry. I'll go see what the delay is.

Conversation 3:

- Waiter : So sorry about the cold soup, here is a fresh one for you.
Customer : Nice and hot, thank you very much.

Conversation 4:

- Customer : Excuse me, the underside of this pizza is totally burned. I can't eat this.
Waiter : I'm so terribly sorry, I'll bring another one right away.

Conversation 5:

- Waiter : Is there a problem, sir?
Customer : Our orders are taking very long to come out, and these French fries are stone cold. I want to make a complaint to the manager!

《日本語訳》

会話1:

- ウェイター : どうなさいましたか？
客 : 肉にきちんと火が通っていません。中がまだピンク色です。

会話2:

- 客 : 飲み物を20分ぐらいずっと待っているんですが、まだ来ていません。
ウェイター : 申し訳ありません。遅れの原因を確認してまいります。

会話3:

- ウェイター : 冷たいスープをお出ししてしまって申し訳ありませんでした。こちらが出来たてのものです。
客 : 温かくておいしいです。ありがとうございます。

会話4:

- 客 : すみません、ピザの裏側が黒焦げなんです。これは食べられません。
ウェイター : 大変申し訳ありません。すぐに替えをお持ちします。

会話5:

- ウェイター : どうなさいましたか？
客 : 注文したものが出てくるのにとっても時間がかかっているし、フライドポテトは冷え切っています。支配人を呼んでください。