

①顧客設定

入電者名	ヨミガナ	対象者	移動手段	来場人数	要望・依頼内容
サトウ (母親)	サトウ	子供1名 (小学生)	電車	2名	お菓子作りが好きな子供に職業体験をさせたい 施設についても良く分からないので教えて欲しい

②各種ルール

- 各拠点の電話システムや録音機を使用し、録音したデータを提出してください
- トーク例を用意していますので、ご利用ください
- トーク構成を変更していただいても構いません(変更しなくても審査には影響なし)
- センタ名称は、「ダリダ株式会社オジマ」になります
- オープニングトークおよびクロージングトークは、各自で作成してください
- 言葉遣いやクッション言葉は、各自で作成してください
- 予選は、応対品質を審査しますので、項目7「サービス提供」は対象外とします

役割	トーク例
お客様	私、サトウと申します。施設のことでも聞きたいことがあって電話しました。
OP	お問合せいただきありがとうございます。施設の件ですね。どのような内容でしょうか。
お客様	小学生の子どもが冬休みに入るので、職業体験をさせたいのですが、まずは、施設について、教えていただけますか。
OP	まずは、施設についてご説明をさせていただきます。 QGキッズパークは、子供向けの職業体験型 テーマパークとなっています。9つの職種があり、それぞれ難易度が異なるStageをいくつか用意しており、合計23Stageを模擬体験することができます。お子様は、将来なりたい職業や興味のある職業はありますか？
お客様	娘はお菓子作りが大好きなので、お菓子に関わる職業はありますか？
OP	お菓子作りがお好きなのですね！ 将来が楽しみです。そんなお子様にぴったりの職業体験のご用意があります。
お客様	はい。
OP	お菓子工場スタッフとして、生地をのばしたりカッティングマシンで切ったりして、お菓子作りを体験していただくことができます。
お客様	そうなんですね、それは喜びそうです。
OP	お菓子作りだけではなく、自分の名前が印刷されたケースにシールを貼って、オリジナルのパッケージを作って、その中にお菓子を並べることもできます。
お客様	なるほど、お菓子工場のオリジナルパッケージ作りはいいですね。
OP	例えば、お友達にプレゼントをする時の参考にもなると思いますし、とても良い経験になるかと思います。
お客様	ラッピングにも拘っているもので、きっと喜ぶと思います。この内容で、子供と相談してみます。