

# <予選> 各種設定について

## ①顧客設定

入電者名	ヨミガナ	カテゴリ	要望・依頼内容
近藤 はる 23歳	コンドウ ハル	電気	突然、電気がつかなくなっていた きちんと料金の支払いはしているのに、どうしたら良いのか分からない

## 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、参考にしてください
- トーク内容は、必要に応じて、変更してください
- ただし、「要望・依頼内容」は変更しないでください
- 予選は、応対品質のみを審査します

## <予選> トーク例

役割	トーク例
競技者	お電話ありがとうございます。暮らしのSOSでございます。
お客様	実は本日、自宅の電気が突然つかなくなってしまいまして、ご連絡させていただきました。
競技者	そうだったのですね、すみません。詳しい状況を教えていただけますか。
お客様	今日の午後3時ごろから、部屋の照明や家電がすべて使えなくて・・・どうしたらいいのか分からなくて・・・
競技者	そうだったのですね、ブレーカーは確認しましたか？
お客様	ブレーカーを確認したところ、特に落ちている様子はなく、主幹ブレーカーも上がったままです。
競技者	分かりました。他のお部屋やコンセントなど、一部だけ使える場所はありますか？
お客様	いえ、家全体が真っ暗で、どの部屋のコンセントも使えないようです。
競技者	電気が使えなくなる直前に、何か電化製品を使用していましたか？
お客様	電子レンジを使っていた直後に突然すべての電気が落ちたように思います。
競技者	念のため、漏電ブレーカーが作動している可能性もありますので、主幹ブレーカーの下にある「漏電遮断器」が下がっていないか確認できますか？
お客様	今確認したところ、漏電ブレーカーが下がっていました。
競技者	それでは、一度すべてのブレーカーを「切」にしてから、主幹ブレーカー → 分岐ブレーカー → 最後に漏電ブレーカーの順に「入」にしてみてくださいませか？
お客様	はい、今試してみたところ、電気が戻りました！ありがとうございました！
競技者	再び漏電ブレーカーが落ちるようであれば、どこかの機器や配線に異常がある可能性がありますので、その際は専門の電気工業者に点検をご依頼ください。お問合せありがとうございました。失礼します。