

<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
佐藤 あおい 25歳	サトウ アオイ	生活(掃除)	換気扇の掃除が大変で困っている

②各種ルール

- 各拠点の電話システム等で応対音声を録音し提出してください
- 下記トーク例は参考用です
- トーク内容は **自由に加筆・修正可能**です
- ただし「要望・依頼内容」は変更しないでください
- 予選は **基本応対（応対品質）を審査対象とします**

※本スクリプトは、そのまま読み上げても成立する内容ですが、
お客様の状況に応じてヒアリングや応対を工夫し、加筆・修正いただいて構いません

<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。相談窓口でございます。
お客様	換気扇の掃除が大変で、困っていて…
競技者	それはお困りですね。差し支えなければ、現在の状況をもう少し詳しく教えていただけますか？
お客様	油汚れがひどくて、自分で掃除してもなかなか落ちなくて…
競技者	そうだったのですね、油汚れが落ちにくくてお困りということですね。これまでにご自身でお掃除されたことはありますか？
お客様	たまにやるんですけど、時間がかかってしまって…
競技者	そうなのですね。普段どのようにお掃除されていますか？
お客様	たまに市販の洗剤でやるんですが、半年に1回くらいでなかなか手が回らなくて…
競技者	そうなのですね。
お客様	そうなんです。気にはなっているんですが、なかなかできなくて…
競技者	状況に応じて対応方法のご案内も可能です。ございます。
お客様	そうなのですね。
競技者	ご負担の少ない方法で対応できるようご案内もできますので、ご安心ください。
お客様	検討してみます。ありがとうございました。
競技者	ありがとうございました。失礼いたします。

