

■お客様情報

お客様 (模擬対応者)	電話した日時	11月18日(金) 13時30分
	お客様名	(株)デンコン警備 総務課長 坂本 葵 (さかもと あおい)
	電話番号(携帯)	090-7002-2551
	指名の担当者名	課長 大内 昌(おおうち あきら) 伊藤 悠(いとう ゆう)
	お客様の要件	22日の16時から事例発表会応援ツアーの手配状況の報告を、22日午前中に変更したい。 21日は会社に不在なため、今日中に変更できるか連絡がほしい。
	背景	22日15時から大切な取引先の社長が急遽くることになり、時間を変更したい。 21日月曜日は以前から休暇をとっているため、今日中に返事がほしい。
外出中の担当者 (模擬対応者)	問合せの内容	オーロラ鑑賞ツアー説明会に参加したいという人が2名いるのだが、まだ申し込みができるか知りたい。

対応者 (競技者)	対応者氏名	株式会社ユーザートラベル山口支店 吉田和希(よしだかずき)社員
	対応者状況設定	1. あなたは、電話をかけてくるお客様とは面識がない。
		2. あなたは、営業担当者全員の携帯番号を知っている。
		3. ユーザートラベルでは、お客様に担当者の携帯電話番号を伝えないことになっている。
		4. 外出中の担当者の問い合わせは、「営業担当者のスケジュール表」「予定イベント一覧」に記載されている内容についてです。