

TA受付応対競技

課題設定の考え方

- ・ 不満や不安（不具合入庫）を持ったお客さまに対して、
確実且つ誠実な応対ができるか。
- ・ お客さまとの会話や情報の中から、お客さまニーズを把握し、
ニーズにあった商品の提案ができるか。

競技の流れ



競技の開始

- ・ 選手は着座して待機しています。
アナウンスによる競技開始の合図の後、
お客さま役が「こんにちは」と声をかけて
競技を開始します。

競技の終了

- ・ 課題が終了し、選手が「終了しました」と
宣言した時点で終了となります。
但し、ロープレの途中でもアナウンスによる
終了の合図があった時点で終了となります。

TA受付対応競技

お客さまプロフィール

- ・お客さま名： 田中 美咲（たなか みさき）さま
- ・家族構成： 夫（自動車免許あり）
お子さま 1人（小1長男）
- ・おクルマ：セレナ（型式：C27 ガソリン車）
- ・店舗との付き合い：
2021年4月に今のクルマを新車で購入してから
店舗との付き合いが始まる。
- ・クルマの知識：
技術的なことは詳しくないが、分かりやすい説明をすれば
理解してくれる。

競技時間

15分

