

『CS クレームストッパー』

を開発・発売へ！！

人材教育会社大手の株式会社マネジメントサポート（本社：東京都港区芝、代表取締役古谷治子、グループ資本金1900万）は、今もっとも企業にとって、緊急の対応策を要求されている課題のひとつ、「クレーム」に対応力を養成する商品“CS クレームストッパー”を9月6日に同社のHPで告知することを発表した。昨年、同社は9月6日を“クレームの日”と命名し、わが国初のWebでのCSクレーム対応検定を実施して話題を撒いた。本Web検定は日本講師協会が主催「マナー」「聴く力」「話す力」をベースに、組織対応、コミュニケーション、法律など50の設問に30分以内に解答することで即座に合否が決定、合格証が交付されるシステム。今回、2回目のクレームの日を迎え、同社は企業のインハウス用にWeb検定とクレームコンサルティングを組み合わせ、その企業独自のオリジナルのクレーム対応検定を開発した。企業のクレーム対応力をアップし、CS強化を目指すもの。クレームは業界や企業の独自のものが多い、カスタマイズ化は重要なポイント。こうしたシステムを開発するには企業単独では、400万近いソフト開発費がかかる。同社が開発したシステムを使うと破格の金額でこのソフトを活用できる。

■『CS クレームストッパー』破格の商品内容・ポイント

- 1、同社のクレーム対応専門インストラクターによる、企業独自のクレーム分析、解決策のコンサルティングを実施して、オリジナルクレーム検定試験を開発する。
- 2、その結果に基づき、CSクレーム対応検定試験問題を策定、Web上で受験。
- 3、結果を踏まえて、インストラクターによる、分析・コンサルティングの実施。
- 4、本ソフトを入手することにより、そのシステムを活用し他のテーマにも転用できるという大きなメリットも持っている。

■9月6日（クレームの日）～11月6日限定キャンペーン

以上のパッケージ価格は200万円、今回開発キャンペーンとして、クレームの日から2ヶ月以内に申し込みの企業、団体に限り、150万円で特別提供される。

来年、消費者庁の誕生を踏まえ、企業にとって消費者からのクレームに対応力強化は必須のものとなった。まことに時宜にあった商品といえる。又、本商品は同社の学習支援システムの開発第一弾として企画されたもので、今後テーマ別に発売される予定。

さらにこの成果を踏まえ、同社はこの秋、クレーム対応力アップの特別イベントも企画している。詳しいお問い合わせは下記へ

お問合せ先

株式会社マネジメントサポート

電話番号：03-5418-4600 Eメール：info@ma-support.co.jp

ホームページアドレス <http://www.ma-support.co.jp/>

【株式会社マネジメントサポート会社概要】

代表者：代表取締役社長 古谷 治子
設立：1993年
資本金：1900万（グループ資本金）
本社：東京都港区芝5-19-4 芝5ビル

事業内容：総合人材育成コンサルティング（教育・管理）
企業内教育研修の企画・実施・講演・セミナーの講師派遣、
店舗窓口診断・電話対応診断（マーケティング）、出版事業、
通信教育、公開講座開催、ライセンス取得
講師数：70余名