

コロナ禍で増加!!

“カスハラ” 対応オンライン研修

カスハラとはカスタマーハラスメントの略で、顧客からの不当で理不尽な言い分が「お客様の声」として対応できるレベルを超え、ハラスメント（嫌がらせ）の領域に達し、従業員が心身ともに追い込まれてしまう状況を意味します。

「お客様は神様だろ!」「商品（サービス）を買ってやっている!」という過剰な既得権意識を持っている消費者はカスハラの源であり、神様といっても、疫病神や貧乏神です。このようなクレマーには、“毅然対応”が大切ですが、いざ当事者になると難しいものです。

エンゴシステムは2002年に、企業・組織のピンチを援護する目的で設立しました。今も、クレーム対応の第一線で活躍している強みを生かし、企業・病院などの団体をサポートする。そのことこそが、私達の社会的な貢献だと考えています。

※新型コロナウイルス流行に伴う移動自粛に合わせ、弊社のクレーム研修をオンラインでご提供しております。ご興味ございましたら、お気軽にお問い合わせください。

研修目的と効果

◇ ピンチをチャンスに変えるやる気アップ

モチベーションは企業を飛躍させるエネルギー。初期対応力の強化とサポートの安心感で現場が元気になります。CS（顧客満足）のためにはES（従業員満足）が欠かせません。

◇ 不当要求の見極めと対応力のアップ

ハードクレームの対処法を導入してこそ現場は毅然と対応できます。モンスタークレマーを撃退するのではなく、なぜモンスター化したのかを見極め解決へと導きます。

◇ クライシスに陥らないリスクマネジメント力のアップ

インターネット社会の中で「情報拡散型クレーム」への対応方法が重要になっています。リスク拡散社会において、「信用失墜」は企業・団体の存亡にかかわります。

料金設定

クレーム対応の基本と実践的な対応方法（1時間～）	10万円（消費税別）から
実例で学ぶ、ロープレ研修（2時間～）	15万円（消費税別）から

※研修の回数や時間に応じての料金相談には柔軟に対応しています。

顧問（会員）契約も承っております	ひと月10万円（消費税別）で1年契約から
------------------	----------------------