

香川県立図書館 ビジネス情報・しごと応援コーナー

ミニ展示「カスハラ対策の本」

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、顧客等からの脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為のことです。

2022年4月に厚生労働省は、企業に対し、カスハラ対策を推進するように「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成しました。

また、今年の5月に東京都は深刻化するカスハラに対応するために全国に先駆けて「カスハラ防止条例案」を提出する方針を決定しました。

今回は、カスハラ対策を考えるために役立つ図書を、「苦情処理」、「接客」、「話し方」の3つのテーマに分けて展示・貸出します。

展示期間：令和6年8月6日（火） ～ 10月6日（日）

○ 苦情処理

タイトル 著者 出版者 発行年月	資料番号	請求記号
事例でわかる介護職員のための組織で取り組む不当なクレームの見極めと対応（横山 雅文／著 -- 第一法規 -- 2023.3）	1110804075	36926/Y73/
お怒り対応マニュアル （川合 健三／著 -- ダイヤモンド社 -- 2023.1）	1110895438	6733/K86/
あらましと Q&A でわかるカスハラ （中央総合法律事務所／編 -- 金融財政事情研究会 -- 2020.7）	1110377056	6733/C6/
公務員のカスハラ対応術～窓口業務・クレーム・カスタマーハラスメント対策の基本 （吉田 博／編著 -- 学陽書房 -- 2021.10）	1110248406	31850/Y3/
カスハラ～モンスター化する「お客様」たち （NHK「クローズアップ現代+」取材班／編著 -- 文藝春秋 -- 2019.8）	1110211263	6733/N50/
ネット予約時代の困ったお客のトリセツ （飯野 たから／著 -- 自由国民社 -- 2019.7）	1110182563	6733/I36/
公務員のためのクレーム対応駆け込み寺～お悩み解決！ （関根 健夫／著 -- ぎょうせい -- 2019.6）	1110171210	31850/S7/3
悪質クレーマー・反社会的勢力対応実務マニュアル～リスク管理の具体策と関連書式 （藤川 元／編集代表 -- 民事法研究会 -- 2018.11）	1110013560	33600/F24/
ワンランク上の「接客交渉術」～ゴネるお客さまも納得する、クレームも怖くない「とっさのときの大人の対応」 （宮田 寿志／著 -- ぱる出版 -- 2018.7）	1110096615	6733/M55/

（裏面へ続く）

○ 接客

タイトル 著者 出版者 発行年月	資料番号	請求記号
サービスの達人に会いに行く～プロフェッショナルサービスパーソン (野地 秩嘉／著 -- プレジデント社 -- 2023.1)	1110895545	6733/N53/
お客様に嫌がられる接客喜ばれる接客～イラストでひと目でわかる (平山 枝美／著 -- 日本実業出版社 -- 2021.11)	1110641394	6733/H32/2
ベストパフォーマンスを発揮する人の「接客力」～元 JAL のトップ CA が明かす (桜井 妙／著 -- 大和出版 -- 2021.4)	1110530621	6733/S65/
高齢者・障害者へのマナーがわかる本～令和時代のユニバーサルコミュニケーション (亀井 亜希子／著 -- セルバ出版 -- 2020.6)	1110356902	6739/K113/
イラストで見る接客の基本とコツ～カフェ・レストラン…テーブルサービスの教科書 (渡邊 忠司／著 -- 学研プラス -- 2018.12)	1110023825	6739/W10/
自分も相手も幸せになる最高の気遣い (中川 奈美／著 -- 自由国民社 -- 2018.1)	1110001409	6733/N48/

○ 話しかた

タイトル 著者 出版者 発行年月	資料番号	請求記号
最初の 15 秒でスッと打ち解ける大人の話し方 (矢野 香／著 -- 日経 BP 日本経済新聞出版 -- 2024.4)	1110986823	8092/Y2/1-2
大人の「ちょうどいい」話し方 ～感じがいい、信頼できる (松尾 紀子／著 -- ダイヤモンド社 -- 2024.3)	1110975164	36145/M49/
言語化大全～「うまく言葉にできない」がなくなる、語彙力 具体化力 伝達力 (山口 拓朗／著 -- ダイヤモンド社 -- 2023.11)	1110924717	33649/Y8/
3 秒で伝える～コンサルが使う「シンプルな言葉で相手を動かす」会話術 (しゅうマナビジネス／著 -- 扶桑社 -- 2023.11)	1110924816	33649/S6/
「秒」で伝える～「観察力×表現力」を鍛える 100 のレッスン (小倉 仁志／著 -- 日経 BP 日本経済新聞出版 -- 2023.11)	1110924774	8092/O2/
会話の科学～あなたはなぜ「え?」と言ってしまうのか (ニック・エンフィールド／著 -- 文藝春秋 -- 2023.3)	1110819784	8092/E2/
言い返せない人の聴き方・伝え方～3 ステップで職場の理不尽から自分を守る (船見 敏子／著 -- 日本能率協会マネジメントセンター -- 2022.12)	1110787957	33649/F2/

このチラシには一部の資料を掲載しています。展示資料は全て貸出ができます。

令和 6 年 8 月作成 香川県立図書館 ビジネス情報・しごと応援担当 Tel:087-868-0567