

ビジネス情報・しごと応援コーナー第41回ミニ展示「カスハラ対策の本」リスト

| No. | テーマ  | タイトル                                            | 著者名                 | 出版社              | 出版年     | 資料番号       | 請求記号         |
|-----|------|-------------------------------------------------|---------------------|------------------|---------|------------|--------------|
| 1   | 苦情処理 | 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/   |
| 2   | 苦情処理 | 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/    |
| 3   | 苦情処理 | 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/     |
| 4   | 苦情処理 | 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             | 2019.10 | 1110248406 | 31850/Y3/    |
| 5   | 苦情処理 | 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／ | 文藝春秋             | 2019.8  | 1110211263 | 6733/N50/    |
| 6   | 苦情処理 | 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/    |
| 7   | 苦情処理 | 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   |
| 8   | 苦情処理 | 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/   |
| 9   | 苦情処理 | 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   | 宮田 寿志／著             | ばる出版             | 2018.7  | 1110096615 | 6733/M55/    |
| 10  | 苦情処理 | クレーム対応の基本がしっかり身につく本～対応のいろはからお詫びメールの書き方まで押さえてお   | 舟橋 孝之／著             | KADOKAWA         | 2018.3  | 1109953933 | 6733/F8/1-2  |
| 11  | 苦情処理 | 不当要求・クレーマー撃退のポイント50～ 企業・行政によるコンプライアンスの実践        | 深澤 直之／著             | 東京法令出版           | 2018.3  | 1109955284 | 6733/F13/    |
| 12  | 苦情処理 | 介護現場のクレーム・トラブル対応マニュアル                           | 高頭 晃紀／著             | ばる出版             | 2018.2  | 1109925857 | 36926/T78/2  |
| 13  | 苦情処理 | 超一流のクレーム対応～どんな相手でもストレスゼロ!                       | 谷 厚志／著              | 日本実業出版社          | 2018.1  | 1109914646 | 6733/T56/    |
| 14  | 苦情処理 | クオリティを高める福祉サービス～「苦情」から学ぶクオリティマネジメント             | 倉田 康路／著             | 学文社              | 2017.8  | 1109855120 | 36926/K108/2 |
| 15  | 苦情処理 | クレーマーズレポート                                      | ZAITEN編集部／編         | 財界展望新社           | 2017.6  | 1109802940 | 6733/Z3/     |
| 16  | 苦情処理 | 「迷惑施設」としての学校～近隣トラブル解決の処方箋                       | 小野田 正利／著            | 時事通信出版局          | 2017.6  | 1109811859 | 37130/O5/    |
| 17  | 苦情処理 | どんなクレームも絶対解決できる!                                | 津田 卓也／著             | あさ出版             | 2017.3  | 1109720647 | 6733/T54/    |
| 18  | 苦情処理 | 結局、病院のクレーム対応は最初の1分で決まる!～最初が肝心                   | 濱川 博招／共著            | ばる出版             | 2016.12 | 1109762490 | 4981/H24/4   |
| 19  | 苦情処理 | 困った!どうする?店長2万人のクレーム解決術                          | 外食相談研究会／著           | 日経BP社            | 2016.12 | 1109781730 | 6739/G10/    |
| 20  | 苦情処理 | クレーム対応の全技術～こんなアドバイスがほしかった!                      | 古谷 治子／著             | かんき出版            | 2016.5  | 1109515567 | 6733/F6/2    |
| 21  | 苦情処理 | 理不尽な要求を黙らせる最強のクレーム対応術～1 0 0万人の教科書               | 紀藤正樹／監修             | 神宮館              | 2016.3  | 1109429744 | 6733/K66/    |
| 22  | 苦情処理 | 海外旅行クレーム予防読本～事例で読み解く                            | 安田亘宏／著              | 学芸出版社            | 2016.2  | 1109405785 | 6896/Y7/     |
| 23  | 苦情処理 | すぐ分かる食品クレーム対応ハンドブック                             | 西村宏子／著              | 商業界              | 2014.12 | 1108984889 | 6733/N38/    |
| 24  | 苦情処理 | クレームに学ぶ建て主の本音～ささいなすれ違いが生んだ5 0の悲劇                | 日経ホームビルダー／編         | 日経 B P 社         | 2014.6  | 1109066116 | 5209/N14/    |
| 25  | 苦情処理 | 修復術～できる人は謝り上手                                   | 三橋志津子／著             | 平凡社              | 2014.5  | 1108801463 | 6733/M36/    |
| 26  | 苦情処理 | 店長とスタッフのためのクレーム対応基本と実践                          | 間川清／著               | 同文館出版            | 2014.4  | 1108755792 | 6733/M35/    |
| 27  | 接客   | 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/    |
| 28  | 接客   | 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   |
| 29  | 接客   | 販売の一流、二流、三流                                     | 柴田 昌孝／著             | 明日香出版社           | 2021.4  | 1110523477 | 6733/S58/2   |
| 30  | 接客   | 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/    |
| 31  | 接客   | 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/   |
| 32  | 接客   | 思わず買いたくなる!女性の心をつかむ接客                            | 鈴木 比砂江／著            | 明日香出版社           | 2019.4  | 1110142526 | 6733/S33/3   |
| 33  | 接客   | 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/    |
| 34  | 接客   | 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/    |
| 35  | 接客   | 誰でもスゴ腕販売員になれる接客販売のコツがよ～くわかる本                    | 鈴置 貞治／著             | 秀和システム           | 2017.3  | 1109639748 | 6733/S56/    |
| 36  | 接客   | 誰も教えてくれない『売れる販売員』の接客フレーズ                        | 成田 直人／著             | ナツメ社             | 2017.2  | 1109798817 | 6733/N31/2   |
| 37  | 接客   | 売れる販売員が新人のために書いた接客・販売の教科書                       | たかみず 保江／著           | 日本実業出版社          | 2016.11 | 1109691673 | 6733/T40/2   |
| 38  | 接客   | 神対応のおもてなし～売上げを10倍にする接客&販売術                      | 茂木 久美子／著            | 神宮館              | 2016.8  | 1109570240 | 6733/M51/    |
| 39  | 話しかた | 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  |
| 40  | 話しかた | 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/   |
| 41  | 話しかた | 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/    |
| 42  | 話しかた | 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/    |
| 43  | 話しかた | 「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/     |
| 44  | 話しかた | 頭のいい人が話す前に考えていること                               | 安達 裕哉／著             | ダイヤモンド社          | 2023.4  | 1110823737 | 33649/A5/    |
| 45  | 話しかた | 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/     |
| 46  | 話しかた | 先生!ダメダメな私を2時間で仕事デキる風にしてください!～一生ものの「正しい敬語と上級の気遣い | 諏内 えみ／著             | KADOKAWA         | 2023.1  | 1110788039 | 33649/S4/    |
| 47  | 話しかた | ちょい足しことば帳～さりげなく品と気づかいが伝わる                       | 今井 登茂子／著            | 朝日新聞出版           | 2023.1  | 1110788054 | 33649/I10/   |
| 48  | 話しかた | 相手に刺さる話し方～15秒でわしづかみ!                            | 伊庭 正康／著             | フォレスト出版          | 2022.12 | 1110771480 | 33649/I9/    |
| 49  | 話しかた | 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/    |
| 50  | 話しかた | 「コミュ障」でもしっかり伝わる話し方～7つのポイントで、今すぐできる              | 桐生 稔／著              | PHPエディターズ・グループ   | 2022.12 | 1110771647 | 33649/K5/2   |