

「今こそ知りたいカスタマー・ハラスメント」

| No. | 書名 | 著者名 | 出版者 | 出版年 | 請求記号 | 資料ID |
|-----|-------------------------------|-----------------------|------------------|---------|-------------------|------------|
| 1 | 公務員のための職務をめぐる不当要求等対応アドバイス | 鈴木/智洋Ⅱ著 | 新日本法規出版 | 2023.8 | 318.3 KO 経営 | 1113132524 |
| 2 | 事例でわかる自治体のための組織で取り組むハードクレーム対応 | 横山/雅文Ⅱ著 | 第一法規 | 2020.2 | 318.5 J | 1112511991 |
| 3 | 事例でわかる自治体のための組織で取り組むハードクレーム対応 | 横山/雅文Ⅱ著 | 第一法規 | 2022.3 | 318.5 J 2 | 1113005399 |
| 4 | 公務員のためのクレーム対応駆け込み寺 | 関根/健夫Ⅱ著 | ぎょうせい | 2019.6 | 318.5 KO | 1112434384 |
| 5 | 公務員のカスハラ対応術 | 吉田/博Ⅱ編著 | 学陽書房 | 2019.10 | 318.5 KO | 1112479801 |
| 6 | 言いがかり110番 | 藤井/勲Ⅱ編著 | 企業開発センター | 2015.2 | 320.4 I | 1111806756 |
| 7 | 悪質クレーマー・反社会的勢力対応実務マニュアル | 藤川/元Ⅱ編集代表 | 民事法研究会 | 2018.11 | 336 A | 1112252349 |
| 8 | 社長、クレーマーから「誠意を見せろ」と電話がきています | 島田/直行Ⅱ著 | プレジデント社 | 2019.10 | 336 SH | 1112484595 |
| 9 | SNSの上手な運用ルールとクレーム対応 | 田村/憲孝Ⅱ著 | 同文館出版 | 2023.9 | 336 SN | 1113006793 |
| 10 | あらましとQ&Aでわかるカスハラ | 中央総合法律事務所Ⅱ編 | 金融財政事情研究会 | 2020.7 | 673.3 A | 1112662125 |
| 11 | 現場の悩みを知り尽くしたプロが教えるクレーム対応の教科書 | 援川/聡Ⅱ著 | ダイヤモンド社 | 2014.3 | 673.3 G | 1111696892 |
| 12 | 販売員の悩み解決大全 | 尾形/圭子Ⅱ著 | 日本能率協会マネジメントセンター | 2018.5 | 673.3 HA | 1112240096 |
| 13 | 一生使える「クレーム対応」の教科書 | 山本/幸美Ⅱ著 | 大和出版 | 2022.11 | 673.3 I 入門 | 1113006009 |
| 14 | カスハラ | NHK「クローズアップ現代+」取材班Ⅱ編著 | 文藝春秋 | 2019.8 | 673.3 KA | 1112472582 |
| 15 | カスハラ対策実務マニュアル | 香川/希理Ⅱ編著 | 日本加除出版 | 2022.8 | 673.3 KA | 1112895857 |
| 16 | カスタマー・ハラスメント対応術 | 山田/泰造Ⅱ著 | 経済法令研究会 | 2020.7 | S673.3 KA | 1112661036 |
| 17 | カスハラの犯罪心理学 | 桐生/正幸Ⅱ著 | 集英社インターナショナル | 2023.6 | S673.3 KA | 1112989155 |
| 18 | 苦情対応と信頼 | 池田/康平Ⅱ著 | 風詠社 | 2021.5 | 673.3 KU | 1112740566 |
| 19 | ネット予約時代の困ったお客のトリセツ | 飯野/たからⅡ著 | 自由国民社 | 2019.7 | 673.3 NE | 1112456668 |

| No. | 書名 | 著者名 | 出版者 | 出版年 | 請求記号 | 資料ID |
|-----|------------------------|-----------|---------|---------|------------------|------------|
| 20 | お怒り対応マニュアル | 川合/健三 著 | ダイヤモンド社 | 2023.10 | 673.3 O 入門 | 1113019457 |
| 21 | ワンランク上の「接客交渉術」 | 宮田/寿志 著 | ぱる出版 | 2018.7 | 673.3 W 入門 | 1112281710 |
| 22 | 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 | 673.9 KO | 1112106495 |
| 23 | 督促OL修行日記 | 榎本/まみ 著 | 文藝春秋 | 2012.9 | 916 E | 1111230379 |

- ・「ビジネスコーナー」には、今回ご紹介した本以外にも、ビジネスに関するさまざまな本が揃っています。また、当館「中2階」には、学生やこれから就職活動をする方に役立つ本が揃っていますので、ぜひご利用ください。
- ・この他、北海道立図書館電子図書館サービス(KinoDen)でも、さまざまな電子書籍の閲覧が可能です。当館の利用者カードをお持ちの方であればどなたでも、お持ちのパソコン、スマートフォン、タブレット等からいつでもどこからでもご利用いただけます。
- ・さまざまなジャンルの電子書籍約7,000点が読めるだけでなく、所蔵していない約70,000点の電子書籍を試し読みすることができます。
- ・サービスの概要は当館HPまたは右のQRコードからご覧ください。
電子図書館のページ <https://www.library.pref.hokkaido.jp/web/guide/kinoden.html>

