

クレーム対応

サービス提供者に対する客からの悪質な態度について、「カスタマーハラスメント」や「モンスタークレマー」という言葉が聞かれるようになりました。ストレス過多社会において、接客時にサービス提供者が受けるクレームは多様化しており、現場で突然難しい対応を余儀なくされる事例も増えてきています。

このブックリストでは、クレーム対応に必要な知識やスキル、クレーム発生時の手順、働き手を守る法令など、個人や会社が適切に対応するための本をご紹介します。

1 接遇の基本・予防策

No.	書名					内容紹介(※)
	著者	出版社	出版年	請求記号	資料No.	
1	嫌われずに「言い返す」技術 「ポーカールボイス&トーク」テクニック					「言われっぱなし」から卒業しよう！パワハラ上司、クライアント…。「めんどくさい」相手からの理不尽な要求を上手にかわし、相手に嫌な印象を与えずに言い返す方法を、コミュニケーション・トレーナーが伝授する。
	司 拓也／著	フォレスト出版	2024.2	361.45/㊦	0112662854	
2	話が通じない相手と話をする方法					分断と二極化の時代、考えが極端に異なる人とも礼節と共感を保ちながら話をするにはどうしたらよいか？よい会話のための入門級の基礎知識から、強硬派・過激派に対処するための達人級のテクニックまで紹介する。
	ピーター・ボゴジアン／著 ジェームズ・リンゼイ／著	晶文社	2024.2	361.45/㊦	0112660800	
3	いる接客、いらぬ接客					ずっと残る接客のポイントは「共感・共振・共有」。人に幸せな時間を届ける接客について、ネット通販の弱点などを論じながら、具体例を上げて、わかりやすく解説する。
	齋藤 孝太／著	クロスメディア・パブリッシング	2022.1	673.3/㊦	0112422454	
4	接客ガチトレ 集客力・客単価UPの仕組み、教えます					高額商品を勧めたのにお客様が大喜び。リピーターになり、クチコミも書いてくれる…。客単価が上がる接客術とそれを身につけるためのトレーニングなどを紹介する。
	成田 直人／著	明日香出版社	2023.1	673.3/㊦	1111776157	

2 クレーム対応

No.	書名					内容紹介(※)
	著者	出版社	出版年	請求記号	資料No.	
5	クレーム対応の「超」基本エッセンス					危機管理専門企業のノウハウを凝縮したクレーム対応実務書。「お客様の声」と「不当要求」を見極めるシンプルな基準、それぞれに応じた明確な実務、担当者を「大げか」から守り、企業が滞りなく事業継続するための基本を伝授。
	エス・ピー・ネットワーク／著	第一法規	2022.7	336/㊦	0112483925	
6	クレマー対応の実務必携Q&A					「不当クレーム」「悪質クレーム」をめぐってさまざまな具体例を取り上げ、正しい対応のあり方と賢いトラブル解決の仕方についてわかりやすく解説する。「謝罪文」「警告文」などの書式も収録。
	岡本 健志／著 香川 希理／著[他]	民事法研究会	2021.1	336/㊦	0112226469	
7	クレーム対応最強の話しかた					旧来の柔軟性に乏しいマニュアル対応では通用しないお客様の怒りは、「そうです」と言わせるだけで鎮まる。クレームだけでなく、ギスギスした職場の人間関係や、離婚まで考えた夫婦関係までも改善する「超共感法」を紹介する。
	山下 由美／著	ダイヤモンド社	2019.7	336.49/㊦	1112154891	
8	対面・電話・メールまでクレーム対応「完全撃退」マニュアル					クレーム対応専門のコンサルタントが、長年のスキルをもとに、全てのクレームに通じる「原理原則」を、45以上の事例を紹介しながら伝える。また、「理不尽な要求を断る勇気」を持つためのマインドセットについても盛り込む。
	援川 聡／著	ダイヤモンド社	2018.9	673.3/㊦	0111913179	
9	お怒り対応マニュアル クレーム対応以前の「お客様対応」					34年間で2000件以上のクレームに対応した元お客様相談室長が、ほとんどのクレームを早い段階で解決できる「お怒り対応」の手法を紹介する。現場ですぐに使えるフレーズ集、言い換えリスト付き。
	川合 健三／著	ダイヤモンド社	2023.10	673.3/㊦	0112620949	
10	失敗しない！クレーム対応100の法則					最初にしっかり謝る、「できること」を提案する、お詫びの手紙は管理職の名前で出す、クレーム内容を公開する…。お客様の怒りを和らげる「クレーム対応100の法則」を紹介する。
	谷 厚志／著	日本能率協会マネジメントセンター	2019.12	673.3/㊦	1109679181	
11	クレーム対応の基本がしっかり身につく本 対応のイロハからお詫びメールの書き方まで押さえておきたいポイント33					当事者意識をもつ、お客さまの心情を理解するなど、クレーム対応の基本をわかりやすく解説。シニア層・外国人のお客さまへの対応、警察へ相談するときのフローも掲載。切り取って使う「クレームeメールの対応・書き方」付き。
	舟橋 孝之／著	KADOKAWA	2018.3	673.3/㊦	1108966472	
12	「ハードクレマー」最強撃退法 すごい！秒速で相手が黙る7つの「カウンターコミュニケーション」術					本来なら長期戦になるクレーム対応を水際で撃退するには？ハラスメントに近いハードなクレームや、金品を要求する理不尽なモンスタークレマーへの対応方法を、著者が経験から習得した軸の持ち方や知恵とともに紹介する。
	三橋 幸和／著	コスミック出版	2020.12	673.3/㊦	1111031223	

3 カスタマーハラスメント

No.	書名					内容紹介(※)
	著者	出版社	出版年	請求記号	資料No.	
13	カスハラ対策実務マニュアル					類型別・業界別カスタマーハラスメントの特徴を解説。企業が独自の対策・マニュアルを構築するための事例や文例、フローチャートを収録する。2022年厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に対応。
	香川 希理／編著	日本加除出版	2022.8	673.3/加	1111702443	
14	絶対にカスハラに負けない《実践》心理テクニック53					近年、マスメディアで盛んに取り上げられるようになった「カスハラ(カスタマーハラスメント)」。沈黙、ギャラリー効果、秘密録音など、理不尽な客を撃退する方法を紹介する。助けとなる各種法令も解説。
	神岡 真司／著	ゴマブックス	2020.8	673.3/加	0112173713	
15	カスハラ・クレーム対応最強ノート					理不尽なクレームのダメージを軽減し、組織の筋力強化をはかるには。クレーム対応の基本からカスタマーハラスメント、組織対応まで、現場のスタッフの心理的安全性と離職防止の観点も含め、今役立つクレーム対応を集約する。
	古谷 治子／著	ビジネス教育出版社	2023.3	673.3/ル	1111864466	
16	カスタマー・ハラスメント対応術 お客様は神様じゃない					クレーム対応で「すべき対応」と「してはいけない対応」とは? カスタマー・ハラスメントにおけるクレーム対応10か条や、悪質クレームの特徴と対応の裏技、企業を守る再発防止・未然防止策などを紹介する。
	山田 泰造／著	経済法令研究会	2020.7	S/673.3/マ	1109936037	

4 業種別クレーム対応

(1)販売店・飲食店

No.	書名					内容紹介(※)
	著者	出版社	出版年	請求記号	資料No.	
17	SNSの上手な運用ルールとクレーム対応					小さな会社やお店のSNS運用の基本的な考え方とは。トラブル発生メカニズムから迅速な状況把握、正しい判断、適切な発信、丁寧な説明の仕方まで、SNS運用のルールを事例とともに具体的に解説する。
	田村 憲孝／著	同文館出版	2023.9	336/外	0112622585	
18	困った!どうする?店長2万人のクレーム解決術					スタッフ教育から悪質クレーム対策までわかる! 外食チェーン大手28社の店長とお客さま相談窓口担当者が実際に寄せられた事例を基に練り上げた、クレーム解決術を紹介する。『日経レストラン』連載コラムをもとに書籍化。
	外食相談研究会／著	日経BP社	2016.12	673.97/マ	0111669677	
19	飲食店の接客リーダー入門 外食産業サービス士1・2・3級対応					外食産業の業務における専門的な内容を図表・イラスト・写真を使いながらわかりやすく解説したテキスト。接客の基礎知識からクレーム対応まで、現場で実際に活用される知識と技能を網羅する。
	木村 早苗／著	晃洋書房	2020.3	673.97/社	0112127924	
20	ネット予約時代の困ったお客のトリセツ					ドタキャン客やクレーム客の対処法や防ぎ方、ネット上の悪意ある書き込みへの法的撃退法や反撃法など、「困ったお客の取扱い方法」を、具体例でわかりやすく紹介する。内容証明のサンプルも掲載。
	飯野 たから／著	自由国民社	2019.7	673.3/11	0112023533	

(2)セールス現場

No.	書名					内容紹介(※)
	著者	出版社	出版年	請求記号	資料No.	
21	クレーム対応の教科書 わかる!!できる!!売れる!!					言い方ひとつでどんなクレームもスピード解決! クレーム対応の基本から予防策まで、「このお店ならまた買おう」と思ってもらえる60のテクニックを紹介する。今日から使える対応例も満載。
	西村 宏子／著	すばる舎	2016.8	673.3/コ	0111622581	
22	不動産の仕事 ノルマやクレームもこの1冊あれば乗り越えられる。					販売、仲介、仕入れ、賃貸・管理、マナー…。不動産の仕事をしていくなかで感じる素朴な疑問や、陥りやすい悩み、今さら聞きづらい仕事の常識などを取り上げ、先輩・店長・社長がそれぞれの立場から答えるかたちで解説する。
	小原 秀紀／著	かんき出版	2016.3	673.99/机	1108258151	

(3)医療現場

No.	書名					内容紹介(※)
	著者	出版社	出版年	請求記号	資料No.	
23	クレーム対応に困らないナースの「謝罪力」「交渉術」					医療現場でみられるクレーム事例を詳述し、クレーム対応に必要な「謝罪力」や、クレームとの対話に使える「交渉術」について解説。ほか、セルフマネジメントとコミュニケーショントレーニングも紹介する。
	廣田 早恵美／著	メヂカルフレンド社	2020.4	4H/492.983/ロ	1109897908	
24	なぜ「援助者」は燃え尽きてしまうのか					保健・医療・福祉の領域で働く「援助者」。失敗、燃え尽き、苦情・クレームなど、援助業務を続けていく過程で遭遇する可能性のあるいろいろな危機を取り上げ、その対応について解説する。事例も収録。
	數川 悟／著	南山堂	2019.8	4H/498.14/加	0112046371	
25	もつれない患者との会話術 させない!つくらない!モンスターパシエント					待ち時間に対するクレーム、未払いを繰り返す患者、カルテ不開示の理由説明…。医療機関の窓口で生じたトラブル事例を取り上げ、対応の良い例・悪い例を解説とともに紹介する。
	大江 和郎／編著	日本医事新報社	2018.1	4H/498.163/材	1108958487	

(4)福祉・介護現場

No.	書名					内容紹介(※)
	著者	出版社	出版年	請求記号	資料No.	
26	介護現場のクレーム・トラブル対応マニュアル					すべてのトラブルは、不適切なケア、接遇が原因。介護現場の認知症ケアの基本や、ヒヤリハットの予防と対策、利用者の急変を防ぐケアのポイントなどを解説し、利用者や家族からのクレームの予防と対応法などを紹介する。
	高頭 晃紀／著	ぱる出版	2018.2	4W/369.26/効	1108947308	
27	へるぱる 2024-1・2月 トラブルをプラスに変えるクレーム対応					サービス提供責任者、ホームヘルパーのための情報誌。トラブルをプラスに変えるクレーム対応、精神疾患のある利用者への支援などについて解説する。
	-	ワンダーウェルネス	2024.1	4W/369.26/㊦	0112646700	
28	炎上させない介護トラブル対応パーフェクトガイド					介護現場でのクレーム・事故はなぜトラブルに発展するのか？ 家族対応、ヘビークレームやカスタマーハラスメントへの対応、コンプライアンス違反など、介護トラブルへの方策を場面ごとに解説。介護事故対策の原則も紹介する。
	山田 滋／著	日経BP	2023.8	4W/369.26/㊦	1112046089	
29	事例に学ぶ介護リスクマネジメント 事故・トラブル・クレーム対応60のポイント					転倒・転落、誤嚥・窒息、誤薬、溺水…。介護の現場でよくある事故・トラブル60事例を取り上げ、リスクマネジメントで絶対に外せない必須のポイントについて解説する。
	山田 滋／著	中央法規出版	2020.12	4W/369.26/㊦	1111078331	
30	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					利用者・家族からの対応困難な不当クレームに備え、介護事業者や介護施設などの組織及び介護職員が持つべき考え方と対応を提言。対応については事例を基にトークスクリプト(想定問答)を示しながら解説する。
	横山 雅文／著	第一法規	2023.3	4W/369.26/㊦	1111795462	

(5)保育・教育現場

No.	書名					内容紹介(※)
	著者	出版社	出版年	請求記号	資料No.	
31	理不尽な保護者への対応術 関係を悪化させず教師が疲弊しないためのガイド					理不尽な保護者の言動を「教師の心を踏みにじるクレーム」「トンチンカンな要求」「クレームや要求は伴わないがモラルのない言動」の3グループ8パターンに分類。教師が疲弊しないための対応術を、具体例を交えて紹介する。
	齋藤 浩／著	学事出版	2019.3	374.6/㊦	0111992559	
32	保護者をモンスター化させない10の対処法					学校関係者に向けて、極めて対応の難しい保護者対応について、医学的・心理学的エビデンスに基づいて解説。法的根拠に基づいた対応の在り方も、法律の専門家がアドバイスする。
	松浦 直己／著 楠井 嘉行／著	中央法規出版	2023.9	374.6/マツ	0112612776	
33	どうする!園の苦情・非常識クレーム					保護者や近隣からのクレームに園はどのように対応すればよいか。考え方とともに解説する。障がいやこころの病が原因で起こる特異な非常識クレームへの対応も取り上げる。法的対応チェックリストや書式例も収録。
	柴田 豊幸／編著	チャイルド社	2019.12	376.14/㊦	0112133045	

(6)行政サービス

No.	書名					内容紹介(※)
	著者	出版社	出版年	請求記号	資料No.	
34	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					行政サービス利用者からのクレーム、高圧的な議員、パワハラとなりかねない指導をする職員…。日常業務において公務員を悩ます事例を取り上げ、対応の拠り所となる法的な根拠を示しつつ、現実的に採りうる対応方法を示す。
	鈴木 智洋／著	新日本法規出版	2023.8	318.3/㊦	1112415045	
35	SOS!公務員のためのやっかいなクレーム対応					自治体の窓口のみならず、さまざまな施設に訪れるやっかいな「クレマー」に対応するための本。職員のメンタルを守るテクニック、クレマーのタイプや真の目的を見抜く方法、チームで立ち向かう技術と方法などを解説する。
	自治体クレーム対応研究会／著	学陽書房	2019.10	318.5/㊦	1109654903	
36	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					自治体におけるハードクレーム対応とは。クレマー、不当要求行為者といわれる人々の心理的特質を明らかにしたうえで、対応の切り替え(「傾聴」から「事務への支障の回避」へ)方法を説明。具体的事例と対応例を紹介する。
	横山 雅文／著	第一法規	2020.2	318.5/㊦	1109753382	
37	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 続 新型コロナや災害対応等の事例と職員のメンタルヘルス防衛策編					自治体において、ハードクレームに対応する職員のメンタルヘルス防衛策を提言し、具体的事例をもとに法的側面を含めた対応策を検討。新型コロナウイルスや風水害被害の対応におけるハードクレーム事例も取り上げる。
	横山 雅文／著	第一法規	2022.3	318.5/㊦/2	1111542781	
38	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					企業などが顧客から受ける著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント(カスハラ)」が、公共職場においても大きな問題となっている。公務員に向けて、カスハラ対応術の基本から応用までを、事例を交えて解説する。
	吉田 博／編著	学陽書房	2019.10	318.5/㊦	1109654895	

5 クレーマーをファンに変える

No.	書名					内容紹介(※)
	著者	出版社	出版年	請求記号	資料No.	
39	グレークレームを“ありがとう!”に変える応対術					「ブラック」ではないけれど、常識的な「ホワイト」でもない「グレーゾーン」のクレーム。よくある20のケースをマンガで紹介しながら、法的助言とともに対応法をアドバイス。顧客対応部門のあり方なども取り上げる。
	天野 泰守/監修	日経BP日本経済新聞出版本部	2020.6	673.3/ク	0112160573	
40	お客様相談室の教科書					お客様相談室は、企業を変えるエンジンとなる力を備えている。お客様対応の関係者、お客様相談室のマネージャーや室長に向けて、お客様相談室の価値を向上させるために何をしたらよいか、どのように取り組めばよいかを伝える。
	齊木 茂人/著	日本橋出版	2021.11	673.3/サ	1111521157	
41	一生使える「クレーム対応」の教科書					正しいステップさえ踏めば、お客様は必ず「あなたのファン」に変わる! 間違いが許されない初期対応から納得をいただく終盤対応まで、ニューノーマル時代に求められるクレーム対応の必須スキルを、具体例とともに紹介する。
	山本 幸美/著	大和出版	2022.11	673.3/マ	0112524699	

【「クレーム」に関する本の検索方法】

オーテピア高知図書館のウェブ・サイトTOP、「本や資料を探す」の「もっと詳しく探す」のボタンをクリックします。
 下記のページより、一般件名に「苦情処理」などを入れて探すボタンをクリックすると関連する本が出てきます。
 ※資料によってはヒットしない場合があります。タイトルなどが分かっている場合は、タイトル名から検索していただけます。

オーテピア高知図書館ウェブ・サイト ▶ <https://otepia.kochi.jp/library/>

The screenshot shows the '詳細蔵書検索' (Detailed Book Search) page. It features a search bar with a '探す' (Search) button. Below the search bar, there are several filter categories: 'タイトル' (Title), '著者' (Author), '一般件名' (General Subject), '出版者' (Publisher), and '言語区分' (Language Classification). The '一般件名' filter is highlighted with a red circle, and a black arrow points to the input field where '苦情処理' (Complaint Handling) has been entered. To the right, there are sections for '結果の表示方法' (Result Display Method) and '対象館' (Target Library), both with '全選択' (Select All) and '全解除' (Deselect All) buttons. The '対象館' section has 'オーテピア高知図書館' (Otepia Kochi Library) selected.

- ※内容紹介はTRCマークによる
- オーテピア高知図書館で所蔵している本をご紹介します。
- 貸出しや返却はお近くの市町村立図書館でもできます。お近くの市町村立図書館にお問い合わせください。
- 本や雑誌などに関する相談がございましたら、お気軽にお問い合わせください。
(お問い合わせの際は資料No.をお伝えいただくとスムーズです。)
- 請求記号にSがついている本は2階新書コーナーに、4H、4Wがついている本は3階健康・安心・防災スペースにあります。



オーテピア高知図書館
 高知県立図書館 / 高知市民図書館本館
 Kochi Prefectural Library and Kochi Municipal Library

〒780-0842 高知市追手筋2-1-1
 TEL:088-823-4946 FAX:088-823-9352
<https://otepia.kochi.jp/library>