

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	人間力とホスピタリティを極める心からの接遇					社会人として大切な意識、ぜひ身につけたいマナー、心からの言葉の伝え方、クレーム対応で失敗しない態度と言葉、電話対応、チームワークの重要性…。「心からの接遇」の実践法を伝える。好ましい敬語表現集も収録。
	箕輪 由紀子／著	ごま書房新社	2019.12	/673/ミノ	1109770782	
2	顧客の心理を読み解く聞くスキル聞き出すスキル					「聞く」という行為は、どのようにすればいいのか。数々のコールセンターや事業者の現場で実践を繰り返し、進化させてきた「聞くスキル」を、著者の失敗から得た教訓とともに紹介。クレーム対応等での活用も示す。
	藤木 健／著	リックテレコム	2017.1	/336.49/フシ	0111840724	
3	損する言い方得する言い方					しくじらないコミュニケーションの秘訣とは。2千件以上のクレーム対応という修羅場をくぐり抜けたクレーム・コンサルタントが、誰からも好かれて、仕事も好転する「言葉づかい」を実例や失敗談を交えて教える。
	谷 厚志／著	日本実業出版社	2021.2	/336.49/タニ	0112235840	
4	品質リスクの見える化による未然防止の進め方					現場で多発する品質クレーム、ヒューマンエラー、設備事故などを未然に防ぐための方法と進め方を、図解を用いてやさしく解説。想定外の潜在リスクを「FMP分析」で見える化し、事前に対策を打てるようになる。
	今里 健一郎／著	日科技連出版社	2017.9	/509.66/イマ	1108824960	

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/ヤマ	0112038859	
6	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/エン	0111913179	
7	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/フナ	1108966472	
8	クレマーと闘う 過熱する異常クレーム 課題となるグレーゾーン対応 いま求められる組織力とは					これからのクレーム対応は、個人戦ではなく組織戦。コールセンター業界でクレーム対応を行い、オペレータに指導してきた著者が、クレームの種類別に、個人・チーム・組織レベルでの対応や、企業ルールの決め方などを伝える。
	藤木 健／著	リックテレコム	2018.6	/673.3/フシ	1109121523	
9	クレーム対応の「超」基本エッセンス エキスパートが実践する鉄壁の5ヶ条					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「大けが」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	2018.6	/336/クレ	0111881617	
10	「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/ミツ	1111031223	
11	クレーム対応の全技術 こんなアドバイスがほしかった!					お客様の怒りを笑顔に変えるコツとは？クレーム発生時のメカニズムや、クレーム対応の秘訣と基本ステップ、増加している「ハードクレマー」への対応法を解説。50以上の事例ごとに適切な対応方法と応酬話法を紹介する。
	古谷 治子／著	かんき出版	2016.5	/673.3/フル	0111600375	
12	非常識クレームへの対応法 やさしいあなたが苦しまないための					通常の対応では解決が難しくなるケースのクレーム対応の本。対応が困難なクレームをつける人をタイプ分けし、その背景に考えられる特定の障害・病気を踏まえた対応法を紹介する。顧客対応記録用紙(例)も掲載。
	柴田 豊幸／著	幻冬舎	2015.4	/673.3/シハ	1108003177	

No.	書名					内容紹介(※)
	著者	出版社	出版年	請求記号	資料No.	
13	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					効率的にクレームに対応するための5つの行動原則を示し、「事例」「対応のツボ」「解説+図解」という3段階で、クレーム対応のテクニックを教える。クレーム予防と、いざという時の警察・弁護士の使い方も掲載。
	援川 聡/著	ダイヤモンド社	2014.3	/673.3/エン	1107625996	
14	超一流のクレーム対応 どんな相手でもストレスゼロ!					お客様の怒りを鎮める「限定付き謝罪」、悪質クレマーの見極め方…。人気クレーム・コンサルタントが、クレーム対応に必要なマインドとノウハウのすべてを、リアルな実例や自身の失敗談を交えて余すことなく解説する。
	谷 厚志/著	日本実業出版社	2018.1	/673.3/タニ	0111772214	
15	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/ケ	0112226469	

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.	
16	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/カミ	0112173713	
17	カスハラ モンスター化する「お客様」たち					いきなりネットに名前をさらす、大声で値引きを迫る…。広がる一方のカスハラ(顧客の迷惑行為)の事例とその対策を紹介する。NHKの番組「クローズアップ現代+」の放送内容をもとに情報を追加し書籍化。
	NHK「クローズアップ現代+」取材班/編著	文藝春秋	2019.8	/673.3/カス	0112044476	
18	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/ヤマ	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.	
19	店長とスタッフのためのクレーム対応基本と実践					クレーム対応の5つのステップを押さえておけば、どんなクレームも怖くない! 「こんな謝罪言葉が怒りをスッと引かせる」「解決策は2つ並べて提案する」など、クレーム対応の基本知識と実践ノウハウを具体的に紹介する。
	間川 清/著	同文館出版	2014.4	/673.3/マカ	1107634956	
20	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マー対策までわかる! 外食チェーン大手28社の店長とお客様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/コマ	0111669677	
21	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/キム	0112127924	
22	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/イイ	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.	
23	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/ニシ	0111622581	
24	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、今さら聞きた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/オハ	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.	
25	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					「患者満足度が劇的に高まるクレーム対応の技術」を、ゼロからやさしく解説。クレームとは何かを概説し、初期対応の原則、ケース別のクレーム対応術、クレームを活用して強い組織をつくる研修の進め方などを紹介する。
	濱川 博招／共著	ぱる出版	2016.12	4H/498.163/ハマ	1108475243	
26	もつれない患者との会話術 させない! つくらない! モンスターペイシエント					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。電子版を閲覧するためのシリアルナンバー付き。
	大江 和郎／編著	日本医事新報社	2018.1	4H/498.163/オオ	1108958487	
27	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マー事例を詳述し、クレーム対応に必要な「謝罪力」や、クレーマーとの対話に使える「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/ヒロ	1109897908	
28	今日の患者トラブル、対応とリスク管理の心得					病院の事務管理者や事務職員が、トラブルに遭遇した医療スタッフから相談された時に役立つ本。クレーム対応の基本、トラブル対応、案件の示談・交渉・補償について説明し、トラブルの類型ごとのケーススタディを収録する。
	北澤 将／著	産労総合研究所 出版部経営書院	2015.6	4H/498.163/キタ	1108029826	
29	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。
	数川 悟／著	南山堂	2019.8	4H/498.14/カス	0112046371	

(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.	
30	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	
31	介護現場のヒヤリ・ハットとクレーム対応 やまちゃん先生が解説					介護の現場で実際に起こったヒヤリ・ハットやクレームをもとに、その事案が発生した時点、または発生後にどのような対処をすればいいのか、そもそもそれらを防ぐためには日頃からどうしておけばいいのかを解説する。
	山田 浩平／著	エス・エム・エス	2014.3	4W/369.26/ヤマ	1107704239	
32	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/ヤマ	1111078331	

(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.	
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/シハ	0112133045	
34	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/サイ	0111992559	

(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.	
35	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/ヨシ	1109654895	
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。クレーマー、不当要求行為者といわれる人々の心理的な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/ヨコ	1109753382	
37	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「クレーマー」に対応するための本。職員メンタルを守るテクニック、クレー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/エス	1109654903	

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.	
38	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/タニ	1109679181	
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/ケ	0112160573	
40	カルビーお客様相談室 クレーム客をファンに変える仕組み					ただの「苦情処理係」? いいえ、「ファンをつくる」部署なんです。クレーム客の再購入率95%を実現した、カルビーお客様相談室のお客様対応の取り組みを包み隠さずすべて紹介。
	カルビーお客様相談室／著	日本実業出版社	2017.10	/673.3/カル	0111756600	

【「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 library's search page. At the top, there is a search bar with a magnifying glass icon and the text '詳細蔵書検索'. To the right is a link for '雑誌一覧'. Below the search bar are 'リセット' and '探す' buttons. A message says '1箇所以上入力し、【探す】ボタンを押してください。' Below this are search filters for 'タイトル', '著者', '一般件名', '出版者', and '言語区分'. The '一般件名' filter is highlighted with a red circle and a black arrow pointing to the input field containing '苦情処理'. To the right, there are options for '結果の表示方法' (Target materials: 全選択, 全解除) and '対象館' (Target libraries: 全選択, 全解除). The '対象館' section has checkboxes for 'オーテピア高知図書館', '旭', '潮江', '長浜', '江ノ口', '下知', and '香取'.

※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>