

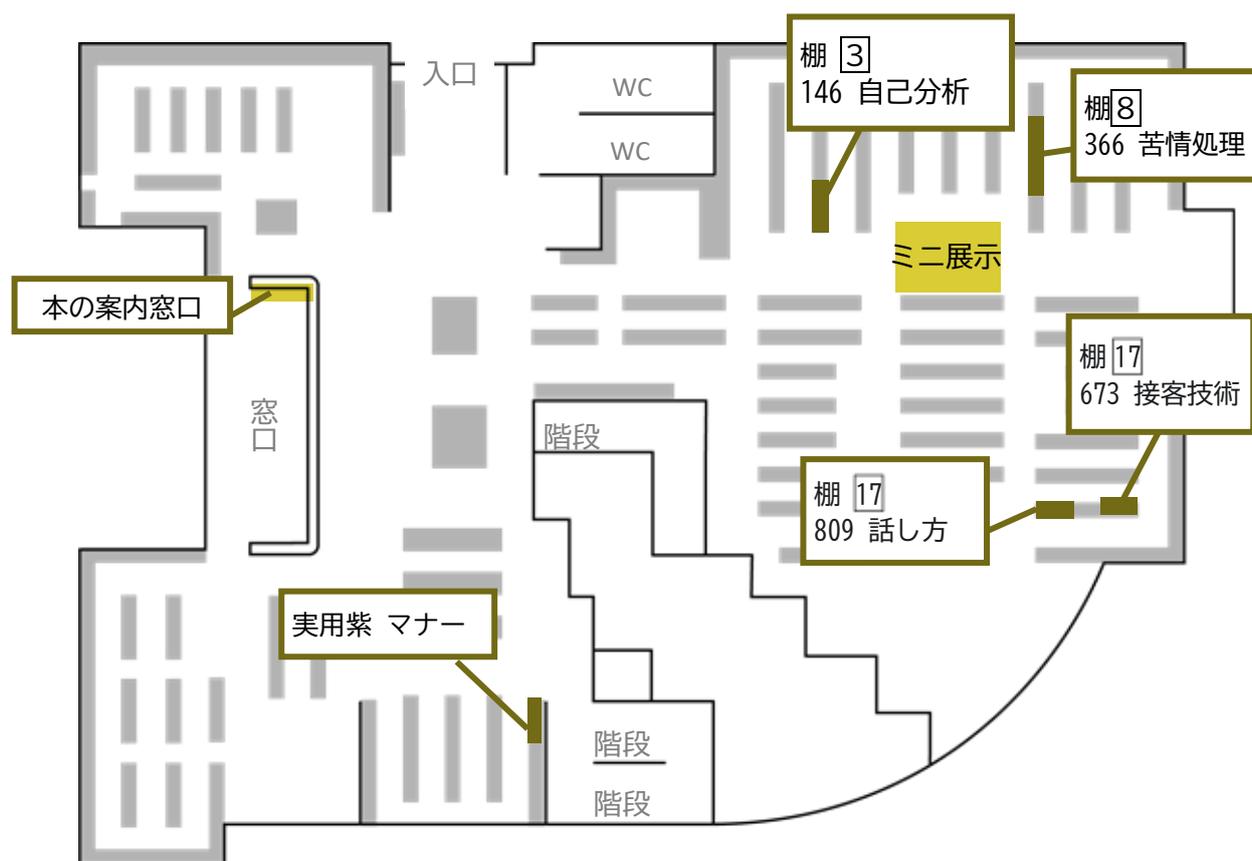
# テーマ：クレーム対応



## 1 図書館の棚から探す

中央図書館 2階案内図

※特集期間中、関連資料はミニ展示コーナーにまとめて設置しています。



## 2 蔵書検索機（インターネット）で調べる

館内設置の検索機や、インターネット（パソコン・スマートフォン）から検索できます。  
<https://opac.lib.city.matsumoto.lg.jp/WebOpac/webopac/index.do>



おすすめキーワード

苦情処理	アンガーマネジメント	話し方	接客	会話	
販売管理	人間関係	話しかた	経営	接客技術	自己分析
精神衛生	コミュニケーション	ストレス	ビジネスマナー		

### 3 おすすめ資料

資料の場所や利用状況は、QRコードから御確認いただくか、図書館職員へお尋ねください。

#### ■クレーム対応

1		『Q&A カスタマーハラスメント対策ハンドブック』 日本弁護士連合会民事介入暴力対策委員会／編集他 ぎょうせい 2025.5 弁護士がカスタマーハラスメントの相談を受けた場合の対応方法を解説する。
2		『クレーム対応・カスハラ対策マニュアル作成のコツ』 鈴木 タカノリ／著 セルバ出版 2025.1 カスハラ対策のためのマニュアル作成のポイントについて紹介。
3		『お怒り対応マニュアル』 川合 健三／著 ダイヤモンド社 2023.10 クレームを初期段階で解説させるためのフレーズ、手法を紹介。
4		『ハードクレームから従業員・組織を守る本』 津田 卓也／著 あさ出版 2024.6 企業・組織として理不尽なハードクレームを断ち切るテクニックを紹介。
5		『カスタマーハラスメント撃退の教科書』 加藤 義樹／著 Clover出版 2024.4 数々のクレームに対応してきたプロが、クレームの予防・撃退法を解説。
6		『カスハラ・クレーム対応最強ノート』 古谷 治子／著 ビジネス教育出版社 2023.3 クレームから現場スタッフを守るための対応策・組織対応を集約。
7		『お客様相談室の教科書』 齊木 茂人／著 日本橋出版 2021.11 クレーム対応の中心となるお役様相談室の取り組み方を解説。
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／著 プレジデント社 2019.10 経営者に向けたクレーム対応のテクニックを事例をもとに紹介。
9		『医療現場のクレーマー撃退法』 深澤 直之／著 東京法令出版 2024.6 医療現場のクレーム事例を紹介し、患者の誤解の原因を解説する。
10		『自治体職員のための不当要求行為対応ブック』 宇都木法律事務所／編著 ぎょうせい 2025.2 地方自治体で実際にあった不当要求を例に、法的解決が可能か解説。
11		『SOS! 公務員のためのやっかいなクレーム対応』 自治体クレーム対応研究会／著 学陽書房 2024.11 行政に訪れるクレーマーのタイプや真の目的を見抜く方法について紹介。

## ■アンガーマネジメント

12		『いますぐできる!接客・サービス業のためのアンガーマネジメント』 安藤/俊介/著 PHP研究所 2025.6 カスタマーハラスメントを穏便に解決するための手法を解説。
13		『ラクに生きるための「心の地図」』 高井 祐子/著 ナツメ社 2025.1 ストレスや不安を感じた時に自分の気持ちを立て直す方法について紹介。
14		『アンガーマネジメント大全』 戸田 久美/著 日経 BP 日本経済新聞出版 2024.8 怒りを上手くコントロールするためのコツを事例をもとに解説。
15		『その気持ち、我慢するより、できることがあるかもよ?』 小泉 健一/著 大和出版 2025.5 日常で起こりうる事例から怒りとの向き合い方・コントロール法を紹介。
16		『イライラ・怒りをとる技術』 下園 壮太/著 朝日新聞出版 2022.4 怒りの原因となる「疲労」を理解し、コントロールする方法を解説。
17		『脱イライラ習慣!あなたの怒り取扱説明書』 中島 美鈴/著 すばる舎 2024.9 臨床心理士が経験をもとに発見した「怒りを避ける」認知行動療法を解説。
18		『キミは、「怒る」以外の方法を知らないだけなんだ』 森瀬 繁智/著 すばる舎 2022.1 「怒り」が消えて元気になる35の方法をマンガ形式で紹介。
19		『怒らない100の習慣』 戸田 久美/著 WAVE出版 2023.2 怒りをコントロールするための100の習慣について解説。
20		『5分でできる「プチ・ストレス」解消術』 保坂 隆/監修 PHP研究所 2017.3 精神科医がストレスのお手軽解消術など、早めのケア方法を解説。
21		『アンガーマネジメント見るだけノート』 安藤 俊介/監修 宝島社 2021.8 怒りのメカニズムと特徴について、イラストとともに説明する。
22		『多分そいつ、今ごろパフェとか食ってるよ。』 Jam/マンガ・文 サンクチュアリ出版 2018.7 不快な気持ちを引きずらないための考え方を4コマ漫画で紹介。
23		『もうイライラしない!怒らない脳』 茂木 健一郎/著 徳間書店 2020.3 脳科学から分かった怒りをコントロールするノウハウを紹介。

## ■ 会話術

24		『保護者クレーム劇的解決「話術」』 齋藤 浩／著 中央法規出版 2024.12 理不尽な要求を最小限に抑える「話術」について解説する。
25		『ワンランク上の「接客交渉術」』 宮田 寿志／著 ぱる出版 2018.7 具体的な事例を交えて「どう言えば納得してもらえるのか」解説。
26		『トップ営業が密かにやっている最強の会話術』 加賀田 裕之／著 きずな出版 2023.7 短時間で深い人間関係を作りだせるコミュニケーション術を紹介。
27		『クレーム対応最強の話しかた』 山下 由美／著 ダイヤモンド社 2019.7 マニュアルだけでは対応できないクレームを鎮める「超共感法」を紹介。
28		『弁護士に教わる論理的に短く話す技術』 奈良 正哉／著 池田書店 2025.5 弁護士が実践する相手の話を聞き、整理し、回答するノウハウを解説。

## ■ 接客・接遇

29		『接客サービスマナーベーシックマニュアル』 澤野 弘／監修 日本サービスマナー協会 2025.4 接客に関する基本・マナーを学び、接客に対する考え方の習得を目指す。
30		『自分の心と気持ちを整えた心からの接遇』 箕輪 由紀子／著 ごま書房新社 2024.11 社会人になったら身につけたいマナーや意識など、接遇の実践法を伝える。
31		『イラストで見る接客の基本とコツ』 渡邊 忠司／著ほか Gakken 2024.7 接客に必要な基本知識やコツについて、イラストを交えて紹介。
32		『一生使える「接客サービス」の教科書』 三上 ナナエ／著 大和出版 2024.10 困ったお客様もファンにするクレーム対応について紹介する。
33		『すてきな大人の言い換え手帳』 鹿島 しのぶ／著 大和書房 2024.3 言い方ひとつで印象が大きく変わる。角を立てずに伝える技術を伝授。

作成：令和7年8月

※ 掲載されている情報は作成日現在のものです。

資料が見つからないときや、図書館にない資料の取寄せ・  
リクエストについては、図書館までお尋ねください。

 **松本市図書館**  
Matsumoto City Library

〒390-0861 長野県松本市蟻ヶ崎 2-4-40  
電話 0263-32-0099 Fax0263-37-1148  
Mail tosyokan@city.matsumoto.lg.jp  
<https://www.lib.city.matsumoto.lg.jp/>