

クレーム対応

仕事や日常生活において直面することがあるクレームですが、どのように対応するかクレーム対応の基本や業種別の資料を紹介します。

図書館で探す

- ① 棚で探す…クレーム対応 【一般1階：673.3】 棚番号C3
業種別対応 【一般1階：各分野】

※【 】内は、ある場所：ラベルの番号です。

- ② 検索端末で探す…キーワード（「苦情処理」、「クレーム」、「消費者問題」等）により、検索できます。

1. クレーム対応の基本

- ・弘兼 憲史・援川 聡著『知識ゼロからのクレーム処理入門』（幻冬舎、2008年）

【一般1階：673.3/ヒ】

担当者を悩ます困ったクレームへの対応をはじめ、クレーム対応の基本である顧客満足対応、クレームに強い組織づくり、悪質なクレームへの対応法をイラストとチャートで徹底解説。

- ・山田 みどり著『はじめてのクレーム対応』（インデックス・コミュニケーションズ、2006年）

【一般1階：673.3/ヤ】

クレーム対応は最初が肝心。現場のケースに即してレッスンができるよう構成。お客さまからのクレームにもあわてない、「底力の鍛え方」と「とっさの対応」を伝授します。

- ・小林 作都子著『その一言でお客様はリピーターになった。』（日本経済新聞出版社、2015年）

【一般1階：673.3/コ】

「サイレントクレマー」を作らず、顧客をつかむ対応法とは？ 実際の会話例をもとに、「心」を満足させる対応のポイントを徹底指導。売上を伸ばす「話し方の技術」が身につく。

- ・升田 純ほか著『モンスタークレマー対策の実務と法—法律と接客のプロによる徹底対談』（民事法研究会、2009年）

【一般1階：673.3/マ】

クレマーをめぐる様々な問題、課題を専門分野の視点から分析。効果的な現場での、クレーム対応や、社員教育のあり方、社内体制づくりを実践的に開示する。

- ・林 恭弘著『クレマー時代のへこまない技術—お客様の苦情・クレームですり減らないマインドヘルスの保ち方』（阪急コミュニケーションズ、2007年）

【一般1階：673.3/ハ】

すべてのお客様が「神様」とは限りません。「お客様相談室」にも「相談室」が必要です……。お客様の苦情・クレームですり減らないマインドヘルスの保ち方を紹介する。

2. 業種別の対策・対応

| |
|---|
| <p>・西村 宏子著『すぐ分かる食品クレーム対応ハンドブック』（商業界，2014年）</p> <p style="text-align: right;">【一般1階：673.3/ニ】</p> <p>クレーム対応の基本知識を解説し、春夏秋冬それぞれに多いクレーム、消費税や食物アレルギーに関するクレーム、クレマーや詐欺への対応例を、お客さま役と従業員役に分かれて練習するロールプレイング形式で紹介する。</p> |
| <p>・本多 藤男著『旅館・ホテルの法律相談－顧客トラブル対処法』（創英社，2012年）</p> <p style="text-align: right;">【一般1階：689.8/ホ】</p> <p>旅館・ホテルでの顧客トラブルやクレームへの対処法を解説。予約をはじめ、無銭飲食、宿泊代金、盗難・人身事故、食事などをめぐるトラブルについて、実際に発生した事例をもとに弁護士がQ&A形式で説明する。</p> |
| <p>・濱川 博招・島川 久美子／著『病院のクレーム対応の基本』（ぱる出版，2010年）</p> <p style="text-align: right;">【一般1階：498.16/ハ】</p> <p>プロの聞く技術・口のきき方を身に付けよう！クレーム発生メカニズムや、クレームに強い病院の作り方、クレーム対応力がアップする50の基本とコツなどを解説する。</p> |
| <p>・堀切 忠和／著『教職員のための学校の危機管理とクレーム対応』（日本加除出版，2013年）</p> <p style="text-align: right;">【一般1階：374/ホ】</p> <p>学校の危機管理の講師を務めてきた著者が、教職員に向け、学校における危機管理とクレームへの実践的な対応を解説。</p> |

紹介している資料は一例です。書架には他にも多数の資料があります。

3. 県内相談窓口、機関

- ・岐阜県県民生活相談センター（消費生活相談）

TEL058-277-1003 月～金 8:30～17:00 土曜 9:00～17:00（祝日、年末年始除く）

(<http://www.pref.gifu.lg.jp/kurashi/shohi-seikatsu/>)

- ・岐阜県弁護士会 民事介入暴力被害者救済センター

TEL:058-277-1613 フリーダイヤル:0800-200-8930 相談日：毎週水曜日

(<http://www.gifuben.org/iinkai/minbo/.html>)

4. その他

- ・関連する「調べかた案内」に No. 68 「消費者トラブル・悪徳商法」があります。

◇詳しいことは、カウンターでおたずねください。

岐阜県・新聞・地図関係→第3カウンター（2階）

児童書→第1（児童）カウンター その他→第2カウンター（1階）

岐阜県図書館

〒500-8368 岐阜市宇佐4-2-1

電話：058-275-5111 Fax：058-275-5115

URL：<http://www.library.pref.gifu.lg.jp/>
