

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

・エス・ピー・ネットワーク／著『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 新訂版』（第一法規，2018）【一般1階：336/ク】

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。

・中央総合法律事務所／編『あらましとQ&Aでわかるカスハラ』（金融財政事情研究会，2020）【一般1階：673.3/ア】

カスハラ（カスタマーハラスメント）のあらましを説明するとともに、クレーマーからカスハラを受けた場合、会社として、また会社の担当者としてどのように対応すべきかを、Q&A形式で詳しく解説する。

・飯野 たから／著『ネット予約時代の困ったお客のトリセツ』（自由国民社，2019）【一般1階：673.3/イ】

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。

・援川 聡／著『対面・電話・メールまでクレーム対応「完全撃退」マニュアル—100業種・5000件を解決したプロが明かす23の技術』（ダイヤモンド社，2018）【一般1階：673.3/エ】

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。

・谷 厚志／著『超一流のクレーム対応—どんな相手でもストレスゼロ!』（日本実業出版社，2018）【一般1階：673.3/タ】

お客様の怒りを鎮める「限定付き謝罪」、悪質クレーマーの見極め方…。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。

2. 業種別の対策・対応

- ・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）

【一般1階：673.3/ニ】

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。

- ・井上 清成／編著『医療法務弁護士が提案する暴言・暴力・ハラスメントから職員を守る段階的対応』（日本看護協会出版会，2017） 【一般1階：498.16/イ】

すべての医療スタッフが、患者トラブルへの対応と法的知識の基本を理解するために。クレーム、暴力、居座り…。患者・家族・遺族から寄せられる意見の中身を見きわめ、信頼関係を築く対処法を医療法務弁護士が提案する。

- ・吉田 博／編著『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』（学陽書房，2019） 【一般1階：318.5/ヨ】

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。

- ・関根 眞一／著『なぜあの保護者は土下座させたいのか－謝罪事件から見た新モンスターペアレント問題』（教育開発研究所，2015） 【一般1階：374.6/セ】

教師が保護者への対応方法を身につけることができれば、教師が保護者への対応の時間を減らせて、本来の業務がよりはかどる。保護者の要求に対処するために、ワンランク上の対応策を、他業種の事例も交えながら提案する。

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

- ・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、OKB ふれあい会館休館日除く

(<https://www.pref.gifu.lg.jp/soshiki/21605/>)

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。

(URL確認：2022年3月)

◇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 : <https://www.library.pref.gifu.lg.jp>