



『実践 カスタマーハラスメント 対応ケーススタディ』

カスタマーハラスメントに適切に対応することは、従業員を守ることになり、顧客と企業との健全な関係作りにつながる。本書では、20の具体例を上げ、“のぞましくない対応”と“あるべき対応”を紹介している。

日本能率協会コンサルティング／編著
経団連出版
673.3/ニホ/B
2025.7



カスタマーハラスメント対策セミナー ～事業とお客様を守るための「しない・させない」～

BUSINESS BOOK LISTS リスト作成日:2026.6.24

『カスハラ・クレーム対応最強ノート』

「信頼を得る→問題点の明確化→解決策の提案」
の3ステップや具体的な対応方法を解説

古谷 治子/著
ビジネス教育出版社
673.3/フル/B
2023.3

『今日から始める カスハラ対策 Q&A118』

具体例・業界別特徴・SNS 誹謗中傷を紹介
令和7年労働施策総合推進法改正に対応

東京弁護士会 性の平等に関する委員会
労働プロジェクトチーム/編
金融財政事情研究会
673.3/トウ/B
2025.12

『クレーム対応の 「超」基本エッセンス新訂第3版』

お客様対応リスクへの対策とは？
ポイントが図表で分かりやすく整理され
知識が身につく実践書

エス・ピー・ネットワーク/著
第一法規
336/イス/B
2026.2

『一生使える 「接客サービス」の教科書』

「接客の心がまえ」等、接客で大切なことを知り、
どんな場面でも落ち着いて対応する方法を伝授

三上 ナナエ/著
大和出版
673.3/ミカ/B
2024.10

アルゴリズムに惑わされない

NEXT
セミナー

**Instagram
発信の整え方**

2026/8/19(水)開催！