

## 『カスタマー ハラスメント』 関連図書

タ イ ト ル	著 者	出版社
カスタマーハラスメント：働く人をどう守るか：カスハラ対策の研究・実践・事例	島田 恭子, 桐生 正幸 編著	福村出版
病院・クリニックのカスハラ対応マニュアル	濱川 博招	ぱる出版
Q&Aカスタマーハラスメント対策ハンドブック：平時の備えと有事の対応	日本弁護士連合会民事介入 暴力対策委員会 編	ぎょうせい
カスハラの正体：完全版となりのクレーマー	関根 眞一	中央公論新社
3分で相手が笑顔に変わるしつこいクレーム・カスハラ交渉術：クレーム対応は「第一声」が成功の鍵!	谷口 良太	アルソス
クレーム対応・カスハラ対策マニュアル作成のコツ：飲食店・小売店・コールセンター・行政窓口必携!	鈴木 タカノリ	セルバ出版
お客とお店のためのシン・カスハラ対策：カスハラ対策で伸びる店・カスハラで潰れる店	大木 ヒロシ	セルバ出版
ハードクレームから従業員・組織を守る本：カスハラ、悪意クレームなど	津田 卓也	あさ出版
カスタマーハラスメント撃退の教科書：小さな会社でも即実践できる!	加藤 義樹	Clover出版
公務員のための職務をめぐる不当要求等対応アドバイス：カスハラ・利害者との関係・職員の問題行動	鈴木 智洋	新日本法規出版
カスハラの犯罪心理学	桐生 正幸	集英社インター ナショナル
介護現場でセクハラ・パワハラを起こさない!：事例に学ぶ今日からできるハラスメント予防	村上 久美子, 結城 康博 編著	ぎょうせい
カスハラ対策実務マニュアル	香川 希理 編著	日本加除出版
あらましとQ&Aでわかるカスハラ	中央総合法律事務所 編	金融財政事情研 究会
グレークレームを"ありがとう!"に変える応対術	天野 泰守 監修	日経BP日本経済 新聞出版本部

## 『カスタマー ハラスメント』 関連図書

タ イ ト ル	著 者	出版社
政治がわかる はじめての法令・条例・政策立案入門	林 雄介	ぎょうせい
そのクレーム、うまい教師はこう返す！	中嶋 郁雄	学陽書房
悪魔の呪文「誠意を示せ！」 悪質クレーマー撃退の50ポイント	深澤直之	東京法令出版