くまもと森都心プラザ　XOSS POINT.　　令和 7 年 11 月 14 日
中小企業研修ご参加の皆さまへ

図書館のビジネス書
活用しませんか？

プラザ図書館はビジネス書を多く取り揃えております。
今回のテーマ『現場を守る！カスハラ対応と社内体制のつくり方
～離職を防ぎ、働きやすさを“つくる”企業のカスハラ対策～』
に関する書籍を一部ご紹介します。

『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　673.3 ア

『絶対にカスハラに負けない《実践》心理テクニック 53』
秦　充洋／著　ナツメ社　673.3 カ

『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』
谷口 良太／著　アルソス　673.3 タ

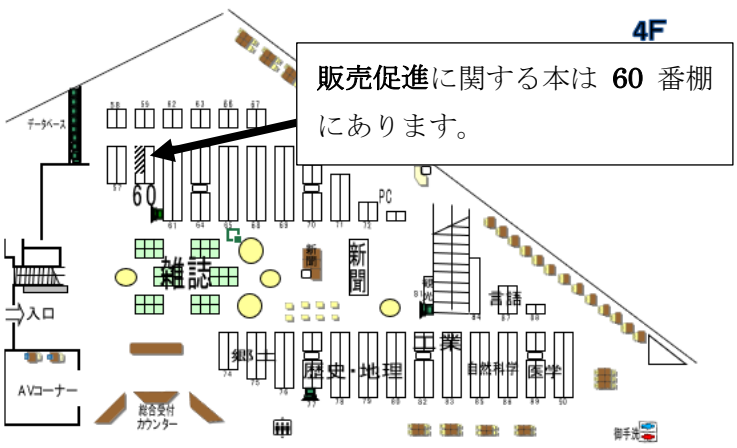
『あらましと Q&A でわかるカスハラ』
中央総合法律事務所／編　金融財政事情研究会　673.3 チ

『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　ぎょうせい　673.3 ニ

『事業者必携入門図解クレーム・リコールの基本とカスハラ対策』
森 公任／監修　三修社　673.3 モ

くまもと森都心プラザ図書館
〒860-0047
熊本市西区春日 1-14-1
TEL:096-355-7401
MAIL:library@stsplaza.net
https://stsplaza.net/library

【HP】



みなさまのご利用をお待ちしています