

おもてなしの心がビジネスを良くする！

鳥取県立図書館 2014年7月作成

書名	著者名	出版者	請求記号		
思いやりのこころ 新装版	木村耕一／編著	1万年堂出版	159	キムラ	一般
樋口廣太郎の「感謝」の仕事学	樋口廣太郎／著	東京堂出版	159	ヒクチ	一般
スピーク・ジャパン	内池久貴／著	ジャパンプック	302.1	ウチイ	一般
英語で話す「日本」Q&A 増補改訂第3版 大活字版	講談社インターナショナル／編	講談社インターナショナル	302.1	エイコ	一般
英語で発信する日本小事典	IBCパブリッシング／編	IBCパブリッシング	302.1	エイコ	一般
英文日本紹介事典JAPAPEDIA	IBCパブリッシング／編	IBCパブリッシング	302.1	エイフ	一般
新・英語で語る日本事情	江口裕之／著	ジャパントイズム	302.1	エクチ	一般
もう迷わないビジネス敬語相談室	浅田秀子／著	講談社	336.4	アサタ	一般H
仕事でいちばん大切な人を好きになる力	岩瀬大輔／著	講談社	336.4	イワセ	一般
問題だ！そのバイト語	浦野啓子／著	東洋経済新報社	336.4	ウラノ	一般H
電話のマナー実例&フレーズ辞典	大嶋利佳／編著	秀和システム	336.4	オオシ	一般H
「話し方」の技術	大畠常靖／著	総合法令出版	336.4	オオハ	一般H
お仕事のマナーとコツ	伊藤美樹／絵	学習研究社	336.4	オシコ	一般H
会話力	CNS(株)話し方研究所／編	ソフトバンクパブリッシング	336.4	カイワ	一般H
人生で大切なことはみんなマクドナルドで教わった	鴨頭嘉人／著	新潮社	336.4	カモカ	一般
正しい電話の受け方・かけ方	後藤啓子／著	日本能率協会マネジメントセンター	336.4	コトウ	一般H
そのバイト語はやめなさい	小林作都子／著	日本経済新聞社	336.4	コハヤ	一般H
見た目は10秒勝負！	リンダ・ゴールドマン／著	オープンナレッジ	336.4	コルト	一般H
「日本で最も人材を育成する会社」のテキスト	酒井穰／著	光文社	336.4	サカイ	一般
図解心をつかむ「話し方」と「聞き方」が驚くほど身につく本	櫻井弘／著	学研パブリッシング	336.4	サクラ	一般
ディズニー白熱教室「仕事で大切なこと」を知る授業	WILディズニー国際カレッジ・プログラム運営事務局／著	三笠書房	336.4	サンカ	一般

おもてなしの心がビジネスを良くする！

鳥取県立図書館 2014年7月作成

書名	著者名	出版者	請求記号		
失敗しない接待術	楠本圭子／監修	技術評論社	336.4	シツハ	一般H
ビジネスマナー	下條一郎／著	日本能率協会マネジメントセンター	336.4	シモシ	一般H
この相手・この場面これが正しいマナーです	社員教育研究会／著	中経出版	336.4	シヤイ	一般H
社会のマナーとしくみがわかるおとな事典	岩下宣子／監修	講談社	336.4	シヤカ	一般
宗教・国別対応国際ビジネスマナーハンドブック	国際ビジネス研究会／編	インターメディア出版	336.4	シユウ	一般H
となりの達人の対人術	日経産業新聞／編	日本経済新聞社	336.4	トナリ	一般H
敬語力をつけるコツ	永崎一則／著	PHP研究所	336.4	ナカサ	一般H
仕事の禁句変換辞典	中塚千恵／編著	阪急コミュニケーションズ	336.4	ナカツ	一般H
誰からも「気がきく」と言われる45の習慣	能町光香／[著]	クロスメディア・パブリッシング	336.4	ノウマ	一般
口のきき方、モノの言い方	福島哲史／著	あさ出版	336.4	フクシ	一般H
ほめ言葉ワークブック	本間正人／著	PHP研究所	336.4	ホンマ	一般H
SONYとマッキンゼーとDeNAとシリコンバレーで学んだグローバル・リーダーの流儀	森本作也／[著]	ディスカヴァー・トゥエンティワン	336.4	モリモ	一般
初めて海外からゲストを迎えるときに読む本	山田修／著	アルク	336.4	ヤマタ	一般H
(選ばれる人財!)愛嬌カトレーニング	祐川京子／著	TAC	336.4	ユカワ	一般H
社員満足の経営	吉田寿／著	日本経団連出版	336.4	ヨシタ	一般H
あなたを輝かせる「大人のマナー」	明石伸子／著	日本放送出版協会	385.9	アカシ	一般
美しい日本のしきたり	池坊保子／著	角川マガジンス	385.9	イケノ	一般
(絵で見る)*現代生活のマナー事典	三省堂編修所／編	三省堂	385.9	エテミ	一般
おそれいります	小笠原敬承斎／著	講談社	385.9	オカサ	一般
見てまなぶ日本人のふるまい	小笠原敬承斎／著	淡交社	385.9	オカサ	一般
男性のための国際マナーの陥とし穴	佐藤よし子／著	世界文化社	385.9	サトウ	一般
知ってて良かった世界のマナー	ジェトロ／編	日本貿易振興会	385.9	シツテ	一般

おもてなしの心がビジネスを良くする！

鳥取県立図書館 2014年7月作成

書名	著者名	出版者	請求記号		
品のいい人、悪い人の振るまい方	柴田謙介／著	サンマーク出版	385.9	シハタ	一般
絵解きbook 3分間マナー	知的生活研究所／著	青春出版社	385.9	チテキ	一般
ひと目でわかる＊作法美人になるココロエ	モリナオミ／絵	世界文化社	385.9	ヒトメ	一般
ヒンシュクを買わないための大人のマナー 早わかり大事典	現代ビジネス研究班 ／編	河出書房新社	385.9	ヒンシ	一般
接待以前の会食の常識	小倉朋子／著	講談社	596.8	オクラ	一般
大人のテーブルマナー	久保香菜子／監修	主婦の友社	596.8	オトナ	一般
食をひきたてるテーブルコーディネート	間崎友子／著	誠文堂新光社	596.8	カンサ	一般
外国のホームパーティみたいなテーブルス タイリングBOOK	窪田千紘／著	ブルーロータスパ ブリッシング	596.8	クホタ	一般
きれいな食べ方	ミニマル／著	彩図社	596.8	ミニマ	一般
ホスピタリティ入門	青木義英／編著	新曜社	673	アオキ	一般
わかる！使える！ホスピタリティの教科書	浦郷義郎／著	PHP研究所	673	ウラコ	一般
顧客満足創発のプロセス	岡本正耿／著	ブレインキャスト	673	オカモ	一般H
カスタマーサービスの英語	ロツシェル・カップ／著	研究社	673	カツフ	一般
超ホスピタリティ	鎌田實／著	PHP研究所	673	カマタ	一般H
サービス哲学	窪山哲雄／著	オーエス出版	673	クホヤ	一般H
お客に好かれる接客サービスの極意	河野英俊／著	ぱる出版	673	コウノ	一般H
顧客満足ってどうやるの？	CS実践研究会／編	日本経済新聞社	673	コキヤ	一般H
サービス工学入門	内藤耕／編	東京大学出版会	673	サヒス	一般
サービス&ホスピタリティ・マネジメント	サービス&ホスピタリ ティ・マネジメント研究 グループ／著	産業能率大学出版 部	673	サヒス	一般
サービス工学	赤松幹之／監修	朝倉書店	673	サヒス	一般
サービスイノベーション	産業能率大学総合研 究所サービスイノベ ーション研究プロジェクト ／編著	産業能率大学出版 部	673	サンキ	一般

おもてなしの心がビジネスを良くする！

鳥取県立図書館 2014年7月作成

書名	著者名	出版者	請求記号		
「愛される店長」がしている8つのルール	柴田昌孝／著	同文館出版	673	シハタ	一般
接客の魔法	庄司タカヒト／著	アスキー	673	ショウ	一般H
愛される接客	新川義弘／著	日経BP社	673	シカ	一般
一回のお客を一生の顧客にする法	カール・スウェル／著	ダイヤモンド社	673	スウエ	一般H
顧客満足度向上のための手法	鈴木秀男／著	日科技連出版社	673	ススキ	一般
サービス・サイエンスの展開	ベルンド・スタウス／ 編著	生産性出版	673	スタウ	一般
顧客はサービスを買っている	諏訪良武／著	ダイヤモンド社	673	スワ	一般H
ソーシャル・ホスピタリティ	ソーシャル・ホスピタリ ティ研究グループ／ 著	産業能率大学出版 部	673	ソシヤ	一般
ホスピタリティマインド	高畑吉宏／著	成甲書房	673	タカハ	一般H
日本流『おもてなし』文化は世界的資産	武田哲男／著	産業能率大学出版 部	673	タケタ	一般
よくわかる*CSのすすめ方 改訂版	武田哲男／著	日本能率協会マネ ジメントセンター	673	タケタ	一般H
ホスピタリティ・マネジメント	徳江順一郎／著	同文館出版	673	トクエ	一般
接遇力	浜田純子／著	幻冬舎メディアコン サルティング	673	ハマタ	一般
しあわせの接客術	一橋出版編集部／著	一橋出版	673	ヒツツ	一般H
ホスピタリティ進化論	松坂健／著	柴田書店	673	マツサ	一般H
どこでもいつでもお電話ください	本門のり子／著	ダイヤモンド社	673	モトカ	一般
ホスピタリティ・ビジネスの人材育成	山上徹／編著	白桃書房	673	ヤマシ	一般
接客サービスのマネジメント	石原直／著	日本経済新聞出版 社	673.3	イシハ	一般
カウンセリング販売の技術	大谷まり子／著	同文館出版	673.3	オオタ	一般
接客の「正しい言葉づかい」247例	小高正芳／編著	経林書房	673.3	オカカ	一般H
お店で使える英語POP表現	ジオス教材開発部／ 企画・編集・制作	ジオス	673.3	オミセ	一般

おもてなしの心がビジネスを良くする！

鳥取県立図書館 2014年7月作成

書名	著者名	出版者	請求記号		
イラストでわかる*驚くほど売上げが伸びる話し方	内藤和美/著	東洋経済新報社	673.3	ナ1	一般H
外国人がよく来るお店のやさしい英会話	ジョナサン・ナクト/著	中経出版	673.3	ナ6	一般
店長とスタッフのためのクレーム対応基本と実践	間川清/著	同文館出版	673.3	マカ	一般
シニア接客のルール	山岸和実/著	明日香出版社	673.3	ヤマキ	一般
小売りのことば	打越祐/著	商業界	673.7	ウチコ	一般
今を乗り越えるための売り場の魅せ方、仕掛け方22のコツ	河野英俊/著	NTT出版	673.7	コウノ	一般
顧客も社員も「大満足」と言ってくれる5つの原則	ジャック・ミッチェル/著	日本経済新聞出版社	673.7	ミツチ	一般
「伊勢丹のようなサービス」ができる本	国友隆一/著	成美堂出版	673.8	クニト	一般H
客をつかむ！飲食店の現代流接客サービス	氏家秀太/著	旭屋出版	673.9	ウシケ	一般H
フードサービス接客テキスト	日本コンサルタントグループ(フードサービス&ホテル研究室)/編著	日本コンサルタントグループ	673.9	ニホン	一般H
ディズニーありがとうの神様が教えてくれたこと	鎌田洋/著	ソフトバンククリエイティブ	689.2	カマタ	一般
ディズニーランドのホスピタリティ	小松田勝/著	長崎出版	689.2	コマツ	一般
ディズニーランドの超人材活用術	小松浩一/著	ぱる出版	689.2	コマツ	一般H
中国人観光客にもっと売る新“おもてなし術”	斉藤茂一/著	ぱる出版	689.2	サイト	一般
ソフトパワー時代の外国人観光客誘致	島川崇/編著	同友館	689.2	シマカ	一般
中国人観光客を呼び込む必勝術	徐向東/編著	日刊工業新聞社	689.2	シヨ	一般
メイド・イン・ジャパンからウェルカム・ツー・ジャパンへ	堀貞一郎/著	プレジデント社	689.2	ホリ	一般H
ディズニー7つの法則	トム・コネラン/著	日経BP社	689.3	コネラ	一般H
ディズニーランドの空間科学	山口有次/著	学文社	689.3	ヤマク	一般
ディズニー大学	ダグ・リップ/[著]	アルファポリス	689.3	リツフ	一般
最高のウェディングをつくるための21の法則	松井研三/著	IN通信社	689.7	マツイ	一般

おもてなしの心がビジネスを良くする！

鳥取県立図書館 2014年7月作成

書名	著者名	出版者	請求記号		
いつまでも心に残るサービスの実践	安達実／著	同文館出版	689.8	アタチ	一般
リッツ・カールトン20の秘密(ミステイク)	井上富紀子／著	オータパブリケーションズ	689.8	イノウ	一般
リッツ・カールトン超一流サービスの教科書	レオナルド・イングリアリー／著	日本経済新聞出版社	689.8	インキ	一般
サービスの「正体」	HRS総合研究所／編著	すばる舎リンクエージ	689.8	エイチ	一般H
おもてなしの心	太田範義／著	グラフ社	689.8	オオタ	一般
伝説のホテルマン「おもてなし」の極意	加藤健二／著	アスキー	689.8	カトウ	一般
実践から学ぶ女将のおもてなし経営	姜聖淑／著	中央経済社	689.8	カン	一般
頂点のサービスへようこそ	桐山秀樹／著	講談社	689.8	キリヤ	一般
帝国ホテル王道のサービス	国友隆一／著	インデックス・コミュニケーションズ	689.8	クニト	一般H
ホテル・レストランのサービスとマナー	小牧康伸／著	キクロス出版	689.8	コマキ	一般
ホスピタリティの黄金律(ゴールドンルール)	塩島賢次／著	PHP研究所	689.8	シオン	一般
リッツ・カールトンの究極のホスピタリティ	四方啓暉／著	河出書房新社	689.8	シカタ	一般
リッツ・カールトンが大切にしているサービスを超越する瞬間	高野登／著	かんき出版	689.8	タカノ	一般H
絆が生まれる瞬間	高野登／著	かんき出版	689.8	タカノ	一般H
おもてなしの経営学 理論編	東北学院大学経営学部おもてなし研究チーム／著	創成社	689.8	トウホ	一般
おもてなしの経営学 実践編	東北学院大学経営学部おもてなし研究チーム／編著	創成社	689.8	トウホ	一般
リッツ・カールトンで学んだ仕事でいちばん大事なこと	林田正光／著	あさ出版	689.8	ハヤシ	一般H
アメリカ人女将が学んだ日本のおもてなし心得帖	藤ジニー／著	幻冬舎	689.8	フジ	一般H
加賀屋のこころ	細井勝／著	PHP研究所	689.8	ホソイ	一般
加賀屋の流儀	細井勝／著	PHP研究所	689.8	ホソイ	一般H
山の上ホテルの流儀	森裕治／著	河出書房新社	689.8	モリ	一般

おもてなしの心がビジネスを良くする！

鳥取県立図書館 2014年7月作成

書名	著者名	出版者	請求記号		
「澤の屋旅館」はなぜ外国人に人気があるのか	安田亘宏／著	彩流社	689.8	ヤスタ	一般
人を惹きつける「ことば戦略」	東照二／著	研究社	809	アスマ	一般
あなたが生きる話し方	秋山和平／著	日本放送出版協会	809.4	アキヤ	一般
ちょっとした言葉グセを直すだけで、あなたの人生は変えられる！	内田和俊／著	東洋経済新報社	809.4	ウチタ	一般
「聞く」技術	浦野啓子／著	日本実業出版社	809.4	ウラノ	一般H
自分を伝える話し方	遠田恵子／[著]	= 出版社	809.4	エンタ	一般
すごい！聞き方	片山一行／著	ダイヤモンド社	809.4	カタヤ	一般
感じのいい断り方、言いにくいことの伝え方	近藤珠實／著	PHP研究所	809.4	コト	一般
相手の心をグッとつかむ話し方	櫻井弘／著	三笠書房	809.4	サクラ	一般
人を2時間飽きさせない「雑談力」	多湖輝／著	新講社	809.4	タコ	一般
なぜあの人の話は楽しいのか	中谷彰宏／著	ダイヤモンド社	809.4	ナカタ	一般
誰とでも15分以上会話がとぎれない！話し方そのまま話せる！お手本ルール50	野口敏／著	すばる舎	809.4	ノクチ	一般
誰とでも15分以上会話がとぎれない！話し方66のルール	野口敏／著	すばる舎	809.4	ノクチ	一般H
「できる人」の聞き方&質問テクニック	箱田忠昭／著	フォレスト出版	809.4	ハコタ	一般H
上手な「聞き方・話し方」の技術 新版	福田健／著	ダイヤモンド社	809.4	フクタ	一般
世界一役に立つ「話し方」の授業	福田健／著	PHP研究所	809.4	フクタ	一般
一対一(いったいいち)でも、大勢でも人前であがらずに話す技法	森下裕道／著	大和書房	809.4	モリシ	一般
金田一先生に教わった敬語のこころ	井上明美／[著]	学習研究社	815.8	イノウ	一般
イラスト版気持ちが伝わる言葉の使い方	花田修一／編	合同出版	815.8	イラス	一般
敬語のレッスン	梅津正樹／著	創元社	815.8	ウメス	一般
敬語スタディー	尾崎左永子／著	かまくら春秋社	815.8	オサキ	一般
敬語表現ハンドブック	蒲谷宏／著	大修館書店	815.8	カハヤ	一般

おもてなしの心がビジネスを良くする！

鳥取県立図書館 2014年7月作成

書名	著者名	出版者	請求記号		
敬語マスター	蒲谷宏／著	大修館書店	815.8	カハヤ	一般
美しい敬語を身につける本	河路勝／著	中経出版	815.8	カワシ	一般
敬語早わかり辞典 新版	学研辞典編集部／編	学習研究社	815.8	ケイコ	一般
デキる人は敬語でキメる	日本語力向上会議／ [著]	角川学芸出版	815.8	テキル	一般H
みなさんこれが敬語ですよ	萩野貞樹／著	リヨン社	815.8	ハキノ	一般H
ちゃんと話すための敬語の本	橋本治／著	筑摩書房	815.8	ハンモ	一般H
おもてなしの中国語会話	山口雪江／著	国際語学社	827.8	ヤマク	環日