

<参考文献リスト>

- 一般社団法人グローバル人材キャリア支援協会 (2017) 『G 検 グローバル人材ビジネス実務検定 [接客編-日本の企業で働くために] 公式テキスト』株式会社ナイスク
- 上坂徹 (2018) 『ディズニーが教えるお客様を感動させる最高の方法』河出書房新社
- 上田比呂志 (2011) 『ディズニーと三越で学んできた日本人にしかできない「気づかい」の習慣』クロスメディア・パブリッシング
- 植西聰 (2014) 『おもてなしのコツ——「禅の言葉」が教える 95 の気遣い』自由国民社
- ANA ラーニング (2011) 『【図解】 これで仕事がうまくいく! ビジネスマナーの基本ルール』成美堂出版
- 佐藤知恭 (1992) 『顧客満足ってなあに? イラスト版』日本経済新聞社
- 七條千恵美 (2016) 『接客の一流、二流、三流』明日香出版社
- 清水均 (2013) 『心をつかむ、おもてなしコミュニケーションの極意—成功するビジネスマンの聴き方、話し方』日経 BP
- 高橋書店編集部 (2010) 『さすが!と言われる ビジネスマナー 完全版』高橋書店
- ディズニー・インスティテュート (2018) 『ディズニーが教えるお客様を感動させる最高の方法』日本経済新聞出版社
- 寺西千代子 (2016) 『プロトコールとは何か 世界に通用する公式マナー』文藝春秋
- 中井延美・林千賀 「気遣いの日本語文法」第 22 回英国日本語教育学会年次大会 (2019 年 9 月) ニューキャスル大学
- 中井延美・林千賀 「日本語学習者のための言語知識としての「察し」について—接客に関する語用論的プロセス—」第 21 回英国日本語教育学会年次大会 (2018 年 8 月) ブリストル大学
- 日本プロトコール協会 (2018) 『「さすが! 」といわせる大人のマナー講座 文部科学省後援 「マナー・プロトコール検定」標準テキスト』PHP 研究所
- 林千賀 (2020) 「接客場面で使用される定型表現の意味機能と共起する意味公式の分析—おもてなしの日本語教育を目指して—」『城西国際大学紀要』28 巻 2 号 pp. 1-29 城西国際大学
- 林千賀 (2019b) 「接客ビジネスにおけるおもてなしの『心』を伝える談話の分

- 析—客の要望に応えるスタッフの対応についての意味公式の分析の観点から—」『BATJ Journal』 No.20: pp.42-52 2019 英国日本語教育学会(BATJ)
- 林千賀(2019a)「接遇ビジネスにおける『客の要望に添えない場合のスタッフの断り談話とその応対』—意味公式の観点から—」『城西国際大学紀要』 27 巻 2 号 pp.1-28 城西国際大学
- 林千賀(2018)「『察する』とは何か、その発話解釈のメカニズムを探る—関連性理論からの試み—」『城西国際大学紀要』 第26 巻第2 号 pp.1-22 城西国際大学
- 林千賀(2008)「サービス日本語の日本語教育—会話能力を伸ばすための教授法」基調講演『応用日本語国際シンポジウム』 pp.48-64 台湾応用日語学会
- 林千賀 (2007)「非言語的文脈の復元—関連性理論の観点から—」『城西国際大学留学生別科紀要』第2 号, pp.41-54. 城西国際大学留学生別科 (2007b)
- 林千賀・中井延美「実社会とつながるための日本語教育—接遇定型表現の文脈における意味機能—」第22 回英国日本語教育学会年次大会 (2019 年9 月) ニューキャスル大学
- 林千賀・中井延美「接遇・歓待ビジネスにおけるおもてなしの「心」を伝える談話の分析—意味公式の観点から—」2018 年9 月 第21 回英国日本語教育学会年次大会 英国ブリストル大学
- 林千賀・中井延美・羽鳥美有紀・斎藤貢 (2019)「日本語学習者のための観光ホスピタリティ教育—ロールプレーの実践例から—」No.18 pp.47-58『日本観光ホスピタリティ教育学会全国大会研究発表論文集』日本観光ホスピタリティ教育学会
- 林千賀・羽鳥美有紀 (2018)「第9 課接遇・待遇おもてなしの日本語」『ビジネス日本語教師養成コース』 e-learning 教材 アテイン
- 林田正光 (2004)『リッツ・カールトンで学んだ仕事でいちばん大事なこと』あさ出版
- フィリップ・コトラー (2002)『コトラーのマーケティング・マネジメント 基本編』ピアソン・エデュケーション
- 松本昌子 (2017)『女性のビジネスマナー パーフェクトブック』ナツメ社
- 八木まゆみ (2017)『心をつかむ、おもてなしコミュニケーションの極意—成功するビジネスマンの聴き方、話し方』セルバ出版
- 八代京子他 (2001)『異文化コミュニケーション・ワークブック』三修社