

お客様の笑顔 ー小規模資料室の場合ー

神戸大学経済経営研究所
政策研究リエゾンセンター
助教授 関口 秀子

“すべては、お客さまの「うまい！」のために。” というアサヒビール株式会社のCMを見られた方も多いと思う。ここには顧客満足の結果としてのお客様の笑顔、という仕事の本質が凝縮されて表現されているように思う。

翻って、神戸大学経済経営研究所 附属政策研究リエゾンセンター企業情報分析資料室（以下、LC資料室という）という自らの職場で考えてみると、我々のお客様はLC資料室の利用者である。

LC資料室が提供するサービスに対する利用者の満足、即ち、お客様の笑顔に出会えるために、LC資料室が出来ることは何かについて、現場係員の視点から、希望や努力目標の一端を述べることをお許しいただければ幸いである。

1. LC資料室の基本方針・運営に対する企業経営的視点の導入

LC資料室は経済経営研究所に附属する施設であるリエゾンセンターの資料室であり、研究所には著名な企業経営に関する専門教員が多数在席する、という特長がある。この特長は、企業経営的な視点からのLC資料室の基本方針の確立及び運営に対する指導へと、現場係員の期待を広げるのである。

対して、現場係員が出来る努力目標（自己研鑽は後述）としては、まず、サービス精神の醸成がある。窓口業務は「利用していただく」という姿勢による笑顔の接遇が必要ではないか。爽やかな接遇を支援する手段としての事務室環境の整備、例えば、受付の筆記用具、机上、清掃等細かなことへ神経を張り巡らすことが求められる。さらに、時間や消耗品・備品等の資源に対するコスト意識を持つことも大切だと考えている。

2. LC資料室の具体的運営

大学における図書館、特に小規模資料室では、継続収集資料さえも購入できない場合がある、といった資金的な苦勞をしているのが通常の姿である。LC資料室でも状況は同じであり、所長をはじめそれぞれの立場で、機会あるごとに資料の寄贈をお願いする等の努力がなされている。

では、現場係員はどのようなことができるのであろうか。いうまでもなく、現場係員には資料収集・充実等に関して権限もお金もない。定められた方針に従って日常業務を行うのであるが、現場係員にもちょっとした工夫により資料収集・充実に参加できる道もある。

LC資料室の具体例をあげると、銀行へ行ったときにおいてあるパンフレットをもらってくるのか、或いは他者が捨てるものをもらうのである。資料を破棄するという企業の情報部門を訪ねた場合はこうである。「お世話になります（にこっ！）。えっ、これらの資料をいただけるのですか。送ってもいただけるのですか。助かります（もみて）。ありがとうございます。大切にさせていただきます（ぺこぺこ）」。

筆者は、勝手に「にこっ！+もみて+ぺこぺこ収集法」などと非難されるようなふざけた名前をつけてはいるが、利用者の笑顔を思い浮かべながら話を進めると、資料を寄贈して下さる機関関係者との友好的な人ネットワークという財産が出来上がり、かつ情報資源が収集され有効活用されることになる。

3. 時代の変化に対応するLC資料室体制の確立

インターネットの普及はさまざまな分野の変革と発展をもたらしているが、我々が関係する学術情報についても例外ではない。NII（情報・システム研究機構 国立情報学研究所）によるサービス・事業は、わが国の学術情報流通体制の中核をなすものであり（詳細は <http://www.nii.ac.jp/services/service-j.shtml> 参照）、わが国の各大学図書館とその関連機関は、GeNii（NII 学術コンテンツ・ポータル）を始めとして Webcat 等のサービスに機能的に組み込まれている。

また、電子ジャーナルの普及と発展は、わが国の学術雑誌に限れば進んだ状況にあるとはいまだに言い難いが、欧米のみならずアジアにも及んでいる。このことは、図書館の蔵書構成に変化をもたらし、書庫の収容力問題を改善させる可能性もある。

述べてきたような時代環境が激変する中で、NII 関係を除けば、現場係員ができる対応は自己研鑽である。学術情報資源に関する状況の変容を理解し、現時点で利用可能な情報資源の把握が求められる。LC資料室における例としては、無料データベース類の活用があろう。EDINET（Electronic Disclosure for Investors' Network）、EDGAR（Electronic Data Gathering Analysis and Retrieval）はもとより、総務省統計局による企業活動に関する諸統計、NIKKEI NET、TOYOKEIZAI ONLINE、NEDO（NEDO 資料：技術情報データベース等）、かなりのものが利用できる。

さらに、LC資料室スタッフによる勉強会が持たれ、専門職制の確立に向けた係員への教育投資が行われることが、サービスの向上に寄与すると思われる。現場の業務効率向上への努力により生み出された時間を、当研究所が開催する関連主題の研究会への傍聴に充てること等は、研究所ならではの現場係員の養成方法と思われるが、管理的観点から検討していただけないかと願っている。

資料室業務は概して地味であり、縁の下の力持ちの仕事である。単純作業も相当多く、短期間では結果に差が出ることが少ないため、手抜き作業が可能な場合もある。

このような環境にも拘わらず、現場係員はこつこつと地道に仕事をこなして行く。現場係員を支えるものは、利用者であるお客様の笑顔と、人類の知的財産としての学術情報の保存・流通の一翼を担っているというささやかな自負、だと考えている。