

九州地域の発展を促すビジネスパーソンへの提案型・伴走型事業の展開について

祭城 明子

公益財団法人九州経済調査協会 BIZCOLI

1. はじめに

公益財団法人九州経済調査協会（以下、九経調）は、九州・沖縄・山口の地域経済産業に関する総合的調査研究、政策立案と関連する事業を行う、産学官の連携のもと1946年に設立された組織である。BIZCOLIは九経調が運営する専門図書館で、会員制経済図書館である。2012年に現在の場所でリニューアルオープンし、名称をビジネスコミュニケーションライブラリーBIZCOLI（ビズコリ）へ変更、明確にビジネスとコミュニケーションにアプローチすることを打ち出し、ビジネスパーソンがコミュニケーションを図る場や機会を提供、イノベーションや新たなビジネスが生まれる機会の創出をコンセプトとしている。今年でオープン13年目を迎えたが、九州地域のビジネスパーソンを取り巻く環境は日々変化している。特にコロナ禍や天災、人材不足に代表されるような、予測不能で不確実な社会情勢の中で、ビジネスパーソンに必要な情報や環境をよりスピーディに提供し続けることが求められている。本稿では、BIZCOLIがビジネスパーソンにとって欠かせない存在となり、役に立ち続けるために必要な事業について考えた。

2. 九州地域の背景と課題

九州地域※1の背景として、労働力人口が2020年に671.4万人となり、ピーク時の1995年から8.4%減少、2050年にはさらに29.5%減の554.9万人になると推計されている※2。さらに、九州地域における人手不足は加速傾向にあり、2022年の16.6万人が2030年には49.5万人と約3倍の人手不足が想定されている※3。

一方で、TSMCの熊本進出によるシリコンアイランドの復活、天神ビッグバン・博多コテクティッドといった福岡都市圏開発や九州各県中心地の再開発、西九州新幹線部分開通に伴う長崎・佐賀都市圏再開発など主に民間投資を中心とする経済発展の好材料が存在し、成長可能性が高い地域として、全国やアジア圏から注目されている。

労働力人口が九州地域で全国平均よりも加速度的に減少するという事実はどう対応するかが九州地域の喫緊の課題であり、多様な人材が活躍できる社会整備と、ビジネスパーソン個々のレベルアップが求められている。当会会員、特に経営者層やマネジメント層は、業種関わらず、持続可能な企業経営のために優秀な人材をどう確保するか、また、自社の社員が広い視野を持ちレベルアップへと促せるかという問題意識を持っている。当館としてこれらの課題に伴走し、人と事業の成長機会に寄与できるかが存在価値に繋がると考える。

3. BIZCOLI の現状と課題

九州地域のビジネスパーソンの現状を鑑み、当館としてビジネスパーソンへ「快適でタイムパフォーマンスに優れ、生産性が上がる仕事・学習環境の提供」と『九州地域』と『経済』に関する他では入手できない情報やタイムリーな情報と、多様で先を見据えた視点の提供」をサービスの柱として据えている。ただ実際は、九経調やBIZCOLIの知名度が低く、賛助会員団体・企業所属の人たちにも認知が進んでいるとは言い難く、必要な人に当館の情報が届いていないのが現状である。

九経調やBIZCOLIの認知を上げるために効果的な媒体を活用できているか、会員企業の場合、社内周知のため適切な誘導ができていないかが第一の課題である。また、様々な特性の情報源が館内に存在し、活用方法やアプローチ方法を認知できていない層に対し、情報活用まで伴走できているかが第二の課題である。

4. ビジネスパーソンへの提案型、伴走型サービス事業展開

4.1 概要と目的

九経調やBIZCOLIがもつリソースを整理、顕在化し、利用者ニーズに沿って活用を提案することにより、利用者が事業に有効な情報を活用し、時間を節約、より広い視野で事業に取り組むための一助となる。結果、課題があるときにBIZCOLIへ相談してみようというポジショニングに結び付ける。

また、向学心があり自身のレベルアップに積極的な人へ、学びに繋がる情報と快適な学習環境を提供することにより、意欲的なビジネスパーソンが利用し、自身が成長できる均整の取れた環境と言え、BIZCOLIを想起させるブランディングを目的とする。

4.2 対象者

現利用者を分析すると、以下の5タイプに分かれ、ニーズを把握しながら各々にアプローチする。

- A：(賛助会員に所属) 無料だから利用する方
- B：時間の有効活用重視、すぐに快適に仕事ができる環境を求める方
- C：当館にしかない情報(九経調発行)や、高額書籍など情報を利用する方
- D：リタイア後の方など、興味関心を追求し、ゆったりと利用している方
- E：自己研鑽意欲や向学心が強く学びに対し積極的姿勢の方

4.3 事業内容

上記対象者を想定し、気付きを促すツール作成や企画展示、セミナーを行い、当館サービスを広報、活用を促す。

4.3.1 サービス提案と訴求ツールの作成

①ビジネス支援サービスガイド作成による提供サービスの提案

当館サービスの特徴として、月報・図説・白書といった九経調発行情報源や CD-Eyes、DATASALAD といった情報源の提供、社史や統計コレクションにより長期スパンで九州経済動向を把握可能、迅速なレファレンス対応、自己研鑽・リスクリングへの補助があげられる。これらのサービスをまとめたビジネス支援サービスガイド（チラシ）を作成し、全利用者へ案内する。

②パスファインダーによる調べ方の提示

パスファインダーの作成により、項目ごとに書籍類、データベースなど多様な情報源を織り交ぜて紹介、活用を促すことにより生産性向上と情報活用をアピールする。C の情報利用者層はもちろん、B の時間効率重視層へ適切に案内することで、場所利用者から情報活用者へのステップアップを促す。

③活用事例紹介による情報活用提案

利用者が理解しやすいよう、活用事例を紹介する。

A や B といった無料利用・場所利用に魅力を感じている層に、ビジネスにおける情報活用の重要性を提示し、効率よく仕事に取り入れられるような方法を提案する。

・レファレンス事例集の作成

レファレンス事例をタイプ別に紹介し、様々な業態の事業者がどうビジネス情報を活用し、自社事業の成長へ繋げているか参考にしてもらう。まずはチラシを作成、来館者に事例集を提示しながら案内、将来的には HP で公開する。

・九経調 HP「九州経済について」項目再検討・情報更新

すでに九経調 HP には「九州経済について」や「レファレンス」ページで、情報源や活用法を紹介しているが、ページによっては情報更新されていない。忙しいビジネスパーソンにとって非来館型サービスを多様に提供できることは望ましく、まずは既存のページ項目を再検討し情報を更新、利用者を誘導する。将来的には BIZCOLI の HP と連動させる。

④「ビジネスの礎」棚作成による学びのサポート

館内書架に「ビジネスの礎」棚を作成、特に MBA やリーダーカリキュラム受講者が学ぶ定番本を常設で紹介し、利用者のリスクリングやマルチスキル化をサポートする。KAIL（九州アジア経営塾）や K2BS（北九州市立大学 MBA）については関係者に繋ぐことも可能。QBS（九大 MBA）についても棚展示やセミナー開催を通し関係性強化に努める。E 層へのアプローチに加え、A～D 利用者層

へ偶発的な気付きを演出、向学心を刺激し、主体的な学びへと促す。

⑤ビジネス情報源活用セミナーの実施

すでに実施している図説九州経済解説セミナーと DATASALAD 活用セミナーに加え、新たにビジネス情報源活用セミナーを企画、幅広い情報源を紹介、活用を促す。日本能率協会総合研究所の伊藤講師によるセミナーを当館用にあレンジし実施する。主に C 層が対象だが、マネジメント層へも案内し、自社社員のスキルアップへの補助や教育カリキュラムの一環として活用いただく。

⑥個別提案

近年、中長期計画に役立つ将来予測系の情報について問い合わせやレファレンスを受ける機会が多い。九経調の経済見通しや経済波及効果に加え、富士経済や日経 BP 発行の調査レポートを計画的に購入し、戦略的に蔵書コレクションを構築、これらの情報源や主催セミナーの活用を促し、継続的にビジネスパーソンに伴走する。

⑦社員教育支援サービス

企業の新入社員研修や階層別研修で、九州経済の特徴について学ぶ研修や、ビジネス情報活用研修を請け負う。1 時間程度、リアル・オンライン共に対応。小林講師の課題で考えたサービスだが、今あるリソースで実施してみて、会員企業のニーズ調査に役立てると共に、講師を若手研究員が担うことで研究員のスキルアップにも繋げる。経営者・マネジメント層の問題意識に寄り添い、社員のスキルアップ・マルチスキル化の一助として活用いただく。

⑧セレンディピティを創出する企画展示

D 層や土曜日利用者といった、時間の流れがゆったりしている利用者層へ響くような、ビジネス色からは少し離れた企画展示を主に交流ラウンジで展開。ゆったり過ごせる空間で新たな本や視点との出会いを創出、利用者の好奇心を刺激し、当館へ通うことがライフスタイルに組み込まれ、欠かせない存在になることを目指す。

4.3.2 広報展開

島津講師の講義を通し、広報とブランディングの重要性を認識、特に以下の広報について重点的に展開する。広報を継続的に行うことにより、当館の利用価値の認知促進だけでなく、九州経済のことは九経調・BIZCOLI へ聞くというポジ

ショニングへ繋げる。そして、利用者層の満足度を上げることにより、当館の魅力について伝え手を増やし、非会員層へも広げていく。

① 利用ガイドによる広報

Web 会員登録方法や月報 DL、施設予約方法やメルマガ登録方法など利用ガイドを作成し、2024 年度から個別案内を開始している。2024 年度は入会時にガイドを使って当館利用方法について案内、要望に応じオンラインやリアルで説明、ニーズ調査も行っている。まずは会員を利用のスタートラインへ誘導、活用から継続利用へと繋げる。

② タイムリーな棚展示による広報

九州の一年の経済イベントについて、タイムリーな企画展示を行い、情報提供に加え偶発的な情報や視点との出会いを創出する。これにより、BIZCOLI はいつも新しい情報が提供されていて自然にインスパイアされる場所というブランディングに繋げる。

③ 研究員との連携による広報

研究員がいるオフィスとフロアが分かれていることもあり、お互いの状況把握が容易ではないため、九経調が生み出す情報源の発信拠点として、BIZCOLI の取り組みや蔵書コレクションについて社内認知を促し、連携してタイムリーな広報に繋げる。

④ レファレンス成果提示による広報

豊田講師の講義から、ストーリーとデータを絡めたレファレンス効果提示の方法を導入し、広報へと繋げる。一例として、レファレンス対応について、現状の DB は利用者の質問と提供した資料の記録にとどまるが、結果・反応欄を追加し、成果まで情報を集める仕組みを構築する。情報収集後、「図書館で夢を実現しました大賞」※4 のように、活用事例集を作成し、広報ツールとして活用する。

さらに、現状ではクイックレファレンス情報は収集していないが、余野講師の講義から、EXCEL で簡単に情報収集の仕組みを作り、定性データとして利用者傾向を把握する材料とし、蔵書方針に反映させる。当館は蔵書貸出を行っていないため、戦略的蔵書コレクションを構築する際に判断データとして活用し、利用者に役立つ蔵書コレクションとして広報する。

5. 期待できる効果と評価指標について

事業の効果として、他の図書館・コワーキングと差別化し、替えが効かない存在になることにより関係人口の増加が期待できる。九経調賛助会員やBIZCOLI 会員になることで得られる価値と意味を適切に提案、伴走することで十分に期待できる効果だと考える。また、九州経済発展を担うビジネスパーソンの意識変化とマルチスキル化に寄与し、最終的には九州経済の発展、課題解決に寄与することを事業の効果として目指していく。

評価指標については、利用者数、HP アクセス数、見学者数、レファレンス対応件数といった定量データと、見学対応履歴、レファレンス対応履歴やセミナーアンケートといった定性データで効果を評価する。山崎講師や石川講師の講義から、図書館統計による利用者分析の重要性を再認識し、引き続き利用者状況把握と施策立案時に役立てる。

6. おわりに

VUCA な時代にビジネスパーソンへサービスを提供し続けるために、自身が柔軟に学び続ける必要性を感じ今回の受講に至った。浅野講師の講義から、本気でビジネスパーソンに役立つ仕事をしようと考え、小林講師や河瀬講師の講義から、今あるリソースですぐにできる事業をともかくやってみようと考えた。この講習を通し得られた学びと気づきを当館にフィードバックし、魅力アップに繋げたい。そして、ビジネスパーソンが当館のファンになり、欠かせない存在となり、やがて九州経済・日本経済の発展に寄与できる存在となることを目指していく。

また、意識が高い全国の図書館員の方々や講師陣と繋がることのできたので、今後も図書館界発展のために積極的な連携を深めていきたいと考えている。

【注記・出典】

※1：九州7県+沖縄県

※2：図説九州経済 2025, p.24（総務省国勢調査）

※3：2024年版九州経済白書～人手不足時代に立ち向かう九州, p.16（九経調推計）

※4：鳥取県立図書館「図書館で夢を実現しました大賞」

<https://www.library.pref.tottori.jp/business/cat/cat6/post-289.html>（2025/3/17 閲覧）

【参照】

・鳥取県立図書館「ビジネス支援サービス」リーフレット

<https://www.library.pref.tottori.jp/business/index.html>（2025/3/17 閲覧）

・鳥取県立図書館「ビジネス支援ガイド」HP

<https://www.library.pref.tottori.jp/business/cat1/>（2025/3/17 閲覧）

・東京都立中央図書館「テーマ別調べ案内>ビジネスについて調べる」

https://www.library.metro.tokyo.lg.jp/search/research_guide/business/index.html

(2025/3/17 閲覧)

・ BIC ライブラリー パスファインダーvol.1～vol.6

【参考文献】

・ 山口周，ニュータイプの時代～新時代を生き抜く 24 の思考・行動様式，ダイヤモンド社，2019

・ 山口博樹，講演資料“AI、VR を用いた図書館サービスの変革”，第 24 回ビジネスライブラリアン講習会，2024

・ 余野桃子，講演資料“ビジネスレファレンスの実務およびビジネスレファレンス演習”，第 24 回ビジネスライブラリアン研修，2024

・ 豊田恭子，講演資料“アメリカの公共図書館ビジネス支援最新動向”，第 24 回ビジネスライブラリアン研修，2024

・ 小林隆志，講演資料“戦略的ビジネス支援サービスの展開”，第 24 回ビジネスライブラリアン研修，2024

・ 島津英昌，講演資料“ビジネス支援のための広報コミュニケーション講座”，第 24 回ビジネスライブラリアン研修，2024

・ 浅野隆夫，「明日の私」とともに歩む図書館，図書館界 2024 年 76 巻 1 号 p. 20-25, 2024