

継続可能なビジネス支援サービスを目指して －東京都立中央図書館の場合－

東京都立中央図書館 余野桃子

はじめに

講習会を受講した後、関東近県でビジネス支援サービスを行っている図書館をいくつか見学し、かつ全国でビジネス支援サービスを行っている図書館の HP を拝見した。そこで実感したのは、「図書館でビジネス支援サービスを始めることはそれほど難しくないが、サービスを継続して行っていくのは非常に難しい」ということであった。予算がついている時だけ、熱意のある職員がいる時だけ・・・という一時的な“打ち上げ花火”に終わらないためにはどうすれば良いか。かく言う当館も、予算もさることながら、今までビジネス支援サービスを積極的に牽引してきた職員たちが異動の時期を迎えている、館内職員のビジネス支援サービスに対する反応は必ずしも好意的ではない・・・など、人的な不安材料も抱えている。その中でどのようにサービスを継続していくか。新たな事業としてどのようなものが考えられるか。

高額な企業情報・業界情報の重点収集

どういった資料を今後「ビジネス支援関連資料」として継続、重点収集していくか。当館は貸出をしない参考調査のための図書館であり、来館者の 45.6%が会社員、7.9%が自営業者で、その目的は「仕事もしくは個人の調査・研究」が 54.2%を占める⁽¹⁾。利用者の特性および以下に述べる 3 つの理由から、当館は今後も高額な企業情報・業界情報を重点収集するべきと考える。

①中小企業で審査、マーケティング、財務、法務に関わる職員や自分で会社を営んでいるビジネスパーソンが、情報面でハンディを負わないよう公共図書館で支援していく
例えば MDB（マーケティングデータバンク）は質の高いサービスを行っているが、中小企業の社員が気軽に利用できる金額ではないし、業界情報の資料は 1 冊 10 万円程度の資料が多く、個人での購入は困難であろう。2 月 16 日に行った当館のビジネスセミナーのアンケートで、業務に役立つ資料として上位に挙げたのも「市場動向、業界情報」「マーケティング資料」であった。当館のように大規模な参考調査図書館で可能な限り継続収集し、提供していく必要があるのではないか。ただし全分野を揃えようと頑張るのではなく、利用頻度の高い分野を中心に収集し、他の図書館や機関が特化して所蔵しているような資料（例：JETRO ビジネスライブラリーが収集している外国企業情報など）は、基本的な資料の収集にとどめるなど、柔軟に対応していく。

②入館者の増加および非来館型サービスの増加を目指す

都立中央図書館の一日平均入館者数は、ここ数年減少の一途をたどっている。その分、HP上からの蔵書検索や E メールレファレンスといった非来館型サービスの利用は増えているが、同じ非来館型サービスである電話によるレファレンスは減少している(2)。入館者の増加と非来館型サービスの増加を同時に実現することは不可能なのだろうか。他の図書館では所蔵していない高額な企業情報・業界情報を揃えることにより、可能であるとする。他館では所蔵していない資料なので、どうしても資料が見たい利用者は直接来館するであろうし、細かい情報の載った資料が多いので、電話や E メールでのレファレンスを受けた後で直接来館する、という複合型のパターンも更に増加するのではないかと考える。

③他の図書館との差別化を図る

都内でビジネス支援サービスを実施している図書館を見学したところ、調布市立中央図書館のように(3)「創業・起業」および「仕事や資格」に関する資料のコーナーを設け、その近くに地域の行政・企業資料を配置しているところが多かった。これは山崎博樹氏の論文中の表(4)に沿った、住民に分かりやすい形である。ただし、『会社年鑑』等の参考図書が多くなく、あまり利用されていないのが印象に残った。また、神奈川県立川崎図書館(5)や品川区立大崎図書館のように、工業・技術等に特化したサービスを行っている図書館もある。当館が差別化を図るためには、やはり参考図書の充実、しかも他に特化している図書館のない企業情報・業界情報を重点的に収集する必要があると考える。

考えられる新規事業

当館では今まで、CD-ROM 検索講習会(企業情報、法律情報)や「企業・業界情報リスト」の作成および HP 上での発信(6)、区市町村立図書館へのビジネスレファレンス研修(港区、八王子市)、ビジネス図書館開設支援(品川区立大崎図書館)等を行ってきた。今後もこれらを継続、充実させていくと同時に、実現可能な新規事業をいくつか提案したい。

1. メールマガジンの発行

ビジネス資料に関するメールマガジンとしては、鳥取県立図書館が発行しているメールマガジン中の「県立図書館の提供する仕事に役立つ情報コーナー」(7)や品川区立大崎図書館が挙げられる(8)。またメールマガジンではないが、神奈川県立図書館が定期的に発行している「ビジネス関係資料ガイド」(9)が同種のものとしてあり、いずれも新着資料の解題や講座内容の紹介、司書のコラム等の載った手のかかったメールマガジンおよびリーフレットである。当館ではこれらとは趣の異なるものであるが、逐次刊行物(年鑑・年報)の最新刊の所蔵問い合わせが大変多いことから、「企業・業界情報リスト」に載っている逐次刊行物を中心にした最新刊所蔵案内速報(解題なし、ただし新規購入・寄贈タイトルは解題する)メールマガジンを発行したいと思う。発行は週1回、作業時間が30分~1時間以内ですむようなものを交代で作成する。

2. 法務情報のナビゲーション機能充実

講習会で常世田良氏も述べておられた通り、法務情報の充実も今後重要であるとする。2005年1月29日の「日本経済新聞」夕刊の1面に、“社員を「知識武装」”という記事が載っており、法務や会計・知的財産の知識修得に対し、研修や資格奨励金を出すという内容であった。また、大阪産業創造館の「戦略プログラム（ナレッジセミナー）」⁽¹⁰⁾では、財務・労務・法律に関する講座を開催している。図書館でも積極的に支援する必要があるであろう。当館では、財務・会計資料は1箇所配置してあるが、主題室制を取っているため、知的財産や法務情報は各室に分散配置されている。法務情報という幅が広がってしまうが、東京商工会議所で行っているビジネス実務法務検定試験⁽¹¹⁾等を参考に範囲を限定し、リーフレットの作成や館内のナビゲーション機能を充実させる。

3. セミナーの連続開催

当館ではビジネスセミナー（講演）を1回行ったが、来年度以降は連続して開催していきたい。既に連続した講座を開催している図書館は、浦安市立図書館⁽¹²⁾、静岡県立中央図書館⁽¹³⁾、大阪府立中之島図書館⁽¹⁴⁾、ユニークな講座を多く開催している上田情報ライブラリー⁽¹⁵⁾など枚挙に暇がないが、当館の特性からいくと、大阪府立中之島図書館の講座に近い形で「起業、経営、貿易（対アジア）、税務（法人税）または財務・会計、法務または知的財産」を5回ぐらいで行うのが良いのではないかと考える。貿易関係はJETROビジネスライブラリーが近隣にあり、そちらに一任することも考えられるが、①当館から歩いて15分以内の場所に中国大使館、韓国大使館があること ②当館は6万冊近い中国語図書および1万冊強の韓国・朝鮮語図書を所蔵しており、今年の4月以降はNIIのWebcatから蔵書検索が可能になる（全蔵書ではないが）ことによってこれらの資料の利用増が見込まれること、などの理由から蔵書のPRも兼ねて、対アジア貿易の講座を1回は開催したいと考える。また、行政部門との積極的な連携を図るために、講師の選定、講座のPRを都庁の産業労働局や（財）東京都中小企業振興公社と行うことも考えられる。開催時間は、他の図書館は土日あるいは平日の午後に行っているところが多いが、当館は午後9時まで開館していることを生かし、かつそれをPRする目的で前回の開催時と同様に夜間の開催が望ましい。

4. 館内職員へのPR

当館は大規模な図書館のため、部署によっては全くビジネス支援サービスを知らない職員もいる。また、ビジネス支援サービスに好意的でない職員もいる。それらの職員にサービスをPRするため、ひいては安定的・継続的にビジネス支援サービス用予算を獲得するため、休館日または夜間に年2回程度、館内職員向けのビジネス支援サービス講座を行いたい。休館日の研修は当館で既にさまざまなものが開催され、管理職から一般職員まで参加者が多いので、この講座も多くの参加者が見込まれる。テキストは区市町村立図書館職員向けに作成したものを使用し、利用者からの質問など具体的な事例を中心に解説する。最後に質問あるいは意見交換の時間を多くとり、自由に発言してもらおう。

おわりに

当館は国内最大級の公共図書館であり、豊富な資料、参考調査図書館として多数のレファレンスに接する機会のあることおよび司書職制度の維持などにより、職員の多くが高いレファレンス能力を有している。しかし高いレファレンス能力だけでは、来館者の減少は到底止めることはできない。「ビジネス支援サービス」を積極的に推進・PRし、都内に多数存在するビジネスパーソンを新たな来館者にしていくことが必要である。PRには産業労働局など、都庁内の関連部署との連携も欠かせない。そして継続して来館してもらうには、ビジネス支援サービスを“打ち上げ花火”的に行うのではなく、継続して息の長いサービスとして行っていくことが重要であると考えます。

【参考文献】

- (1) 東京都立中央図書館企画経営課「東京都立中央図書館企画経営課平成14年度都立図書館利用者実態調査結果に基づく都立中央図書館の利用動向分析について（速報版）－平成14年11月22日、30日の調査を基に－」 『都立図書館報』152号 p.50-55
- (2) 「図書館資料利用状況」『事業概要』平成14年度 p.40-41、平成15年度 p.12-13
平成16年度 p.10-11
- (3) リーフレット「あなたの経営・起業・ビジネスに役立つビジネス支援コーナー 所蔵資料のご案内」を配布。展示本のブックリストもHP上で閲覧することができる（バックナンバーあり） <http://www.lib.city.chofu.tokyo.jp/ref2.html>
- (4) 山崎博樹「公共図書館におけるビジネス支援サービスの実際と可能性」 『現代の図書館』41巻2号 p.56-57の表
- (5) 大塚敏高「「ビジネス支援」の視点から見た神奈川県立川崎図書館の活動」 『みんなの図書館』302号 p.30-37
- (6) 東京都立中央図書館のHPより <http://www.library.metro.tokyo.jp/lm/index.html>
- (7) 鳥取県立図書館のHPより（バックナンバーあり）
<http://www.library.pref.tottori.jp/kenritu/business/businessstop.htm#メールマガジン>
- (8) 品川区立大崎図書館のHPより（バックナンバーあり）
http://lib.city.shinagawa.tokyo.jp/bl/osaki_b_mail_m.html
- (9) 平成16年度県立機関活用講座「スモールビジネス・コミュニティビジネス創業のすすめー公共図書館を活用して創業するー」配布資料より
- (10) 大阪産業創造館のHPより <http://www.sansokan.jp/ns/>
大阪産業創造館は、東京都内の（財）東京都中小企業振興公社や創業サポートセンターに比べて、セミナーが大変充実している。メールマガジンも様々なものがあり、大阪府内在住・在勤でなくても登録できる。メールマガジンを読むだけでも創業・起業の勉強になる。

(11) 『ビジネス実務法務検定試験 2級公式テキスト 2004年度版』（東京商工会議所 2004）の目次を見ると、商法・民法という大きい枠の他に「消費者保護法」「健康増進法」など個々の法律の下でのビジネス実務の例が多く載っている。

(12) 白沢靖知「浦安市立図書館におけるビジネス支援事業について」『現代の図書館』41巻2号 p.65の表

(13) 静岡県立中央図書館のHPより「図書館活用ビジネスセミナー」

http://www.tosyokan.pref.shizuoka.jp/contents/info/oshirase/h16/h16info_52.html

(14) 大阪府立中之島図書館のHPより「大阪府立中之島図書館ビジネスセミナー」

http://www.library.pref.osaka.jp/nakato/event/bs_0503.html

(15) 上田情報ライブラリーのHPより

<http://www.city.ueda.nagano.jp/toshokan/jlib/04.htm>

* 平成17年度末注：現在は、継続したサービスを行うためにはスタッフマニュアルの作成が重要と考え、業務の進め方からビジネス分野の基礎知識の学習方法まで、幅広いものを作成中である。担当職員が変わっても、均質なサービスを長期にわたって提供できる体制作りに努めたい。

なお平成17年秋に、当館の職員が中心になって執筆した『事例で読むビジネス情報の探し方ガイド 東京都立中央図書館の実践から』（図書館経営支援協議会編 日本図書館協会）が刊行された。当館のビジネス支援サービスについては、こちらを参照されたい。