

2008 年度私立大学図書館協会東海地区協議会図書館実務担当者研修会ワーキング D
窓口業務における接遇の基本と現場への活用

■ はじめに

- * 「利用者への快適なサービスの提供」を考える。
- * 利用者としての原点にかえり、きめ細やかな本当のサービスを追及し、利用者の期待と信用に日々応える。
- * 「きめ細やかな本当のサービスとは」・・・利用者を取り巻く状況・タイプも様々である。図書館に来る利用者一人一人をきちんと受け止めるには、司書一人一人の“初期動作”が大変重要である。
- * スキルとマナーの両輪のバランスが取れてこそ、利用者の満足を得られる。

■ 利用者対応の基本

利用者は“お客様”。言い方を丁寧に

- ① 窓口は図書館の「顔」。いつも利用者の立場を最優先に考える。
- ② 態度に気をつける→ 姿勢・表情（笑顔）・言葉遣い・身だしなみ。
- ③ 利用者が窓口に来たら・・・挨拶をして笑顔で対応。
「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」
「何かお探しですか?」「いかが致しましたか?」等。
- ④ 業務時間内で本・雑誌・新聞などを私用で読むことは慎む。

□ 利用者へのご案内

手が離せない時→ コーナーを言い、手で指し示したり、道順を言う。
手が空いている時→ 「ご案内します。」と言って利用者を誘導する。
その時、利用者の少し前を歩き、利用者がついて来るか確認しながら歩く。
ついたら「こちらでございます。」と言って、手で指し示す。
時間があれば「他はよろしいでしょうか?」と聞く。

□ 貸出業務

～通常の場合～

「〇月〇日までにお返し下さい。ありがとうございました。」と言う。
無言で返却日の紙を添える事は、サービスとは言えない。
手渡す際の本の向き、（複数冊貸出時の）重ね方にも注意する。

～延滞している本が判明した場合～

「〇月〇日に貸出をした〇冊が返却期限を過ぎていますが、お返しになりましたでしょうか？」

「××という本が未返却ですが、お返し頂きましたか？」

- * 未返却の時・・・「申し訳ありませんが、お返し頂いてからでないで貸出が出来ないようにしておりますので、よろしくお願いいたします。」
- * 返してあると言われた時・・・「確認しますので少々お待ち下さい。」と言い直ちに本を探す。あれば「お待たせ致しました。こちらの処理のミスのようなのです。確かに返却されておりました。申し訳ございませんでした。」と謝る。無い場合「本を探してみましたが図書館に無いようです。もう一度ご家庭でお探しになって頂けますでしょうか？お手数ですがよろしくお願いいたします。」

□ 返却業務

～ 期日までの返却 ～

「おはようございます」「こんにちは」等の挨拶。

「ありがとうございました。」「ご利用ありがとうございました。」

延滞図書があるとき・・・

「あと〇冊残っていますが、ご存知ですか？」と確認。

～ 返却が遅れている場合 ～

* 1日2日の遅れ・・・

借りている本が全て返された時は、特に注意せず「ありがとうございました。」

* 大幅な遅れ・・・

「ありがとうございました。これからは期間内をお願いします。」

* 延滞図書があるとき・・・

「あと〇冊残っていますが、ご存知ですか？」と確認後、

「期日を過ぎておりますのでお早めにお返し下さい。」と言う。

* 電話にて期日遅れの報告を受けた時・・・

「わかりました。できるだけ早めにお返し下さい。」と言う。

■ 感じの良い言葉遣い



利用者に対して信頼感や安心感を持ってもらう為には“言葉遣い”が左右します。言葉遣いによっては

「きちんとした言葉遣いも出来ないのかしら・・・。仕事は出来ているのかしら？」

「言葉遣いはきちんとしているけれど、なんだか事務的で冷たい感じ・・・」

「若いのに話し方がしっかりしていて、感じがいいわ。」等と、印象は様々です。

言葉遣いの基本を習得し、差をつける心配りをしましょう。

□ 心配りを伝える一言

- ① 依頼する時 「急なお願いで申し訳ありません」
「お忙しい所申し訳ありません」
「突然のお願いで恐れ入りますが・・・」
- ② 依頼を受けた時 「はい、わかりました」 「はい、承知いたしました」
「はい、かしこまりました」
- ③ 間違えたり
注意を受けた時 「大変失礼致しました」 「申し訳ありませんでした」

□ 相手に依頼する場合

- ～ クッション言葉 ～ （言いたいことの前につける言葉）
- ① 申し訳ありませんが・・・
 - ② 恐れ入りますが・・・ 疑問形
 - ③ お手数ですが・・・ 「～をして頂けませんか？」
 - ④ お差し支えなければ・・・
 - ⑤ 失礼ですが・・・ *気持ちをこめて丁寧に言う*

□ 否定形ではなく肯定形で

- × 「～は出来ません」 →○ 「～は致しかねます」
- × 「～は分かりません」 →○ 「～は分かりかねます」
- × 「～は今ありません」 →○ 「～はただ今あいにく貸出中です」

□ あとよし言葉で

～あとに良い言葉を言う～

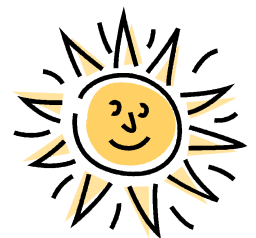
* 悪いことと良いことを一緒に話す場合、良いことをあとに話す方が聞き手の頭に残る。→ 聞いた印象もよくなる。相手が素直に意見を聞き入れる。

- [文例] × あの人は、きちんと仕事をするけれど、作業はゆっくりな人です。
◎ あの人は、作業はゆっくりですが、仕事はきちんとする人です。

□ 人の話を聞くためのポイント

～聞き上手な人は話し上手でもある～

- ① 相手がなにを伝えたいのか、その意図を考えながら聞く。
- ② 感情にとらわれず冷静に聞く。
- ③ 適切なあいづちを打ち、適度に反復して確認。
- ④ 必要に応じて、メモを取る。



□ 相手にとってわかりやすい話し方

		わかりやすい話し方	わかりにくい話し方
1	内 容	聞き手が理解しやすい内容	話し手のひとりよがりな内容
2	まとめ方	言いたいことが浮き彫りである	くどすぎて聞きたくなくなる
3	態度/表現	礼儀正しく、明るい表情	無表情。態度に乱れがある
4	ことば	敬語が適切。	くだけた言葉や略語・流行語をつかう。なれなれしい。
5	音調/話ぶり	明るくさわやか。親切的な印象	言い方がつっけんどんで冷たい
6	声の出し方	適度な高さときささ。	低く小さな声。 必要以上に大きな声。
7	速 さ	抑揚があり、適度な速さ。	早口で一辺倒。



□ 気をつけたいことば

* 専門語・業界用語・略語・流行語 など。

自分の話したいことばかりに神経が集中すると、つい出てしまう。

例) OPAC、ILL、ISBN、DB、蔵書、書架、叢書など

利用者に対し、これらのことばを使う場合は、前後に補足する内容を付け加えると理解しやすくなる。

× 「あちらのOPACで蔵書検索を行い、該当する書架へ行ってください。」
「見つからない場合は、EBSCOで検索してください。」



○ 「あちらの検索用の端末 ”OPAC” で、図書の検索を行っていただき、該当する書架へ行ってください。」
「見つからない場合は、EBSCO というデータベースがありますので、検索してください。」

※ ただし、利用者教育等でことばの内容が理解できている利用者に対してはこの限りではない。

※ ISBN など、場面によって利用者は、正式な名称（International Standard Book Number）ではなく、資料のどこに付いていて（検索時など）どういう使い方ができるのかを求めている場合がある。

* つまり・やっぱり・要するに・結局・・・など。

これらは、口癖になっている人もいます。度重なると聞き手に不快感を与える。自分の意見を押し付けている印象が強く、相手は怒られていると錯覚する時も。
～ 日頃から自分の口ぐせに注意し、意識して直す姿勢が必要である ～



■ 電話対応の基本

話は明瞭に要領よく

- ① 相手が電話に出たらいきなり用件に入らず、まず都合を確認する。
「今、お時間よろしいでしょうか？」
- ② 要件を事前に整理し、行き当たりばったりの電話にしない。
- ③ 複雑な言葉やまぎらわしい言葉は使わない。
- ④ 相手が話す時は、あいづちを入れて聞いていることを知らせる。
- ⑤ 要領よく、手短かに話す。
- ⑥ 要点をメモし、聞き取れなかった時は再度確認し、お互いに間違いのないように努める。
- ⑦ 相手の声が小さい時は、「お電話が遠いようですが…」と言う。

□ 電話の受け方

- ① 相手の名称・名前を正確に確認する。
- ② 相手に何度も同じ事を言わせないように聞き、要点は復唱する。
- ③ 取り次ぐ者がいない時は「伝言を承りましょうか？」と聞く。
- ④ 要点を復唱したら、相手に自分の名前を告げる。「私、〇〇が承りました。」
- ⑤ 不在者の机の上にメモで“日付/時間/相手の名称/名前/用件/承った者の名”
- ⑥ 不在者が帰ってきたら、もう一度口頭で伝える。(メモ紛失に気をつける)

□ 電話のかけ方

～相手が出た時～

「今、お時間よろしいでしょうか？」と聞き、要点を順序よく話す。

～相手が不在の場合～

- ① かけ直す時・・・「何時ごろお戻りでしょうか？」

「では、〇時頃こちらからお電話いたします」

- ② 伝言を依頼する時・・・

「伝言をお願いしたいのですが…」

「お帰りになりましたら、〇〇の件で電話のあったことをお伝え下さい。」

その際、こちらの電話番号をメモしてもらう。

伝言をお願いする相手の名前を確認する。

- ③ 電話をもらいたい時・・・

「おそれいりますが、お帰りになりましたら私〇〇までお電話下さるようお願い下さい。」

「〇〇時まで、職場におります。」等と加えるとよい。

■ Eメールのマナー

① 件名

- ・ 件名は省略せず、具体的で文章内容に合ったものを簡潔に付ける。
- ・ 内容が予測できる、わかりやすい表題。
- ・ 同じ用件のやり取りの場合は、返信でつなく。

② 宛先

複数人に同時送信する場合、宛先の入力方法に注意する。(Cc, Bcc の違い)
Bcc(Blind Carbon Copy)：複数のユーザー宛てに電子メールを送る際、受取人以外のアドレスを伏せて送信する機能のことである。Cc の場合は、受取人以外の全てのアドレスが表示される仕組みである。

(IT用語辞典バイナリより)

Cc, Bcc で送るときには、宛先の確認をし、誤送が無いよう注意をする。

③ 本文

- ・ 本文は“箇条書き”を主に用い、簡潔に書く。
- ・ 文書にありがちな頭語・結語・時候の挨拶は不必要。
- ・ 初めての相手には“宛名・自分の名前・簡単な自己紹介・用件”が一般的。
- ・ 文章で書く場合も、(話し方と同様)結論を先に述べ、過程や説明を後に述べる。(結・起・承)
- ・ 適切な改行を心掛け、長い文章は避ける。
- ・ 装飾(特殊記号、太字、色付き、センタリング等)を加えたメールは控える。
- ・ メッセージの容量は極力小さくする。
→容量の大きいファイルは分割するか、圧縮して送付する。
- ・ 送信前には必ず宛先・内容・誤字脱字のチェックを行う。
- ・ 返信は速やかに行う。(遅れる場合は、その旨連絡をする)
- ・ たとえ返信が必要でない内容だとしても、目を通した事を伝える返信はマナーとして必要である。
- ・ コンピュータウイルス対策

④ 見やすいメール作成のポイント

- ・ “視覚にうったえる”内容を心がける。
- ・ 見た目にスッキリとするには、文字の分量や配置、改行が大切。
- ・ 簡潔な表現で、要点が相手に伝わるよう工夫する。
- ・ “1メール1用件”が原則。

■ 名刺のマナー

□ 名刺の渡し方

- ・ 相手との距離は近すぎず、遠すぎず、手渡しできる範囲に立つ。
 - ・ 受渡しは、テーブルやカウンター越しに行わない。
- ① まず正対し、相手の目を見る。
 - ② 相手が読める向きにし、胸の同じ高さの状態で差し出す。
 - ③ 自分を名乗りながら渡す。「初めまして。わたくし〇〇と申します。」
 - ④ 年下から年上・役職の下の方から上の方・訪問する側からされる側
 - ⑤ 名刺も握手も下のものからするのがマナーであるが、常に“自分から”という気持ちを持つこと。

□ 名刺の受け取り方

- ① 受取る際は、利き手で受け取り、もう一方の手を添える。
(同時に差し出した場合は、名刺入れを「受け盆」として相手の名刺を乗せ、受取る。)
- ② 差し出された高さのままで、名刺を受取る。
- ③ 相手の名刺を頂いたら「〇〇様でいらっしゃいますね」と確認する。
- ④ 名前が読みにくければ「どのようにお読みしたらよろしいでしょうか？」
- ⑤ 受け取り後は丁寧に扱い、すぐにはしまわない。(名前を確実に覚えるまで)

□ 取り扱い方

- ・ 名刺を渡された時点から、その方を名前で呼ぶようにする。
- ・ 相手が複数の場合、相手側の座席の順に並べるとよい。(机上)
→ 役職順に並べる必要は無い。
- ・ 名刺をしまうタイミングは、挨拶が終わり“本題に入る前”にする。
- ・ メモ用紙代わりに名刺を使用しない。
- ・ 腰より下に持たない。
- ・ 折り曲げたり、汚したりしない。
- ・ 名刺は“相手そのもの”である。取り扱いは丁寧にする。
- ・ 自分の名刺は、名刺入れの中に常時20枚くらいは入れておく。(補充)

□ 管理方法

- ・ 覚え書きをする場合、表面にではなく裏面に行く。(日付・場所・趣味等)
- ・ 専用のフォルダーに収納するなど、必要な時に取り出せるよう管理する。
- ・ 必要でなくなった名刺は、シュレッダーにかけるなどする。

■ 来客時のマナー

お客様を迎えるとき、対応者がどう接するかにより相手に与える図書館（＝ひいては大学）の印象は大きく変わってくる。

来客対応は、“自分は図書館の代表である”という気持ちでお客様へ接することがとても重要。

- ① 態度に気をつける→ 姿勢・表情（笑顔）・言葉遣い・身だしなみ。
- ② お客様が窓口に来たら・・・利用者同様、挨拶をして笑顔で対応。
「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」（時のあいさつ）
「どのようなご用件でしょうか?」「担当者を呼んで参ります」等。

普段から図書を購入している業者（＝立場上、図書館側が優位な場合）であっても、最低限のマナーは必要。

「親しき仲にも礼儀あり」を忘れずに！

■ サイレントクレーマー

サイレントクレーマーとは…

サービス提供者に対して、直接の苦情は言わないものの、何がしかの不満を持っていたり、感じている人のこと。以後の利用（購買）をやめるとともに、本人が体験した事象を第三者に伝えることで特異な広がりを見せ、企業・団体にとっては表立ったクレームよりも恐い存在となりうる場合がある。

図書館業務においてもサイレントクレーマーの存在を常に意識し、現状のサービスに甘んじることなく、利用者満足度を向上させるサービスを点検・提供していく必要がある。

●サイレントクレーマーについての書籍

『沈黙の（サイレント）クレーマー 顧客満足度100%のツボ』

（青春出版社 宮崎 聡子/著 2008.7 ISBN-13: 978-4413036801）

- * 図書館業務は“サービス業”である。
- * “サービス業”で一番大切なのは、“顧客意識”。
- * “顧客意識”とは……“利用者・お客様 第一主義”
現代社会は、豊かである反面、商品やサービスは飽和状態である。
利用者にやさしいサービスを提供することで、満足を得ることが出来る。
- * 利用者の満足を高める姿勢や行動
 - ① 利用者のニーズを把握する。
 - ② 利用者の役に立つサービスを提供する。
 - ③ 利用者を満足させるために、仕事のやり方を見直す。