

図書館サービスと QCサークル活動

今 井 半

最近、「QCサークル活動」という言葉をあまり聞か

なくなつたように思う。いまから、約十年くらい前になるだろうか。私も個人的に、若干QCサークル活動に興味をもつた時期があつて、講演を聴きに行ったり、本を読んだりしたことがあつた。その後、仕事が変わりしこともあつて、私自身もQCサークル活動という言葉から遠のいてしまつたが、世間でもこの言葉をあまり聞かなくなつてしまつたように思う。それとも、一時のよくな表面的なはなやかさはなくなつたにしても、世間では内面的な活動は依然として続けられているのであろう

か。

QCサークル活動の歴史

あるいは、「QCサークル活動」という言葉にあまりなじみのない方もいるかも知れないので、ここで、QCサークル活動について若干ふれておきたい。

大正の末期から昭和の初期にかけて、アメリカの製造業においてとり上げられた品質管理(Quality Control=QC)は、戦後になつて、一九四九年ごろから日本へも導入されてきた。その後、アメリカでは、一九六〇年ご

ろから総合的品質管理(Total Quality Control= TQC)という言葉が出てきた。このアメリカ的TQCを、日本において、日本独自のTQCに仕立て直しを行ってきたが、この日本的TQCのことを「全社的品質管理」とよんでいる。この日本的「全社的品質管理」とは、「消費者に、喜んで満足して買ってもらえるような品質の製品を開発し、設計し、生産し、検査し、販売し、アフターサービスをして、顧客に長く満足してもらおうということ」を、企業全体でやっというこ、というものである。

図書館におけるサービス

この「全社的品質管理」(クオリティ)の意味には、一般に①商品およびサービスの品質と②仕事の質とがある。クオリティというと、企業で作りに出した製品と直結して考えがちであるが、これは、ハードな製品にかぎらず、サービスや仕事の質というもので含めて考えて、これをコントロールすることも品質管理と考えてよいのである。図書館で利用者の要求する機能(はたらき)は

何か、をたえず考えながら行動することが、図書館におけるサービスの品質管理なのである。このように考えれば、製造業の品質管理も、サービス業の品質管理も考え方は同じであることに気がつく。そして、サービス業(図書館)の場合、利用者から要求される品質は、「機能的品質」のみでなく、「精神的品質」もまた重要な役割を果すのである。かりに、適切な資料を迅速に提供(機能的品質)したとしても、図書館員の態度が悪かった(精神的品質)りすれば、最後のツメのところでは利用者には不満を与えてしまうことになってしまうのである。

こういう発想に立つなら、サービスにはいろいろなポイントがあるといえる。すなわち「サービス」という漠然とした考えなり、行為があつて、それを行えばよいサービスを提供したことになるというのではなく、サービスにはさまざまな具体的要素があつて、それらを一つ一つクリアすることによって、より質の高いサービスが提供できたことになるのであろうと、私は考える。さらにいえば、同じサービス業であっても、細かくチェックし

ていくと。業種や職種が異ればその内容に共通点もあれば、相違点もあるということになるであろう。つまり、図書館員に求められるサービスの要素は、他のサービスの業の人たちに求められるものと共通点もあるが、独自の要素もあるであろう、ということである。しかし、われわれの陥り易い「大学（図書館）」と一般企業とは異なるのだ」ということには、勿論ならない。こう考えてくると、サービス業全体に共通して求められるものと、業種や職種の相違により求められたり求められなかったりするものとを分けて考えてみることも必要であるかも知れない。場合によっては、図書館の中の各セクションによってもこのことはいえるのかも知れない。

サービスのルール

小林宏氏は、その著書「サービス学」の中で、「サービスのルール12則」を上げている。これらは、図書館を含めたサービス業全般に共通する要素であると思うが、結構考えさせる内容を含んでいるので、それを掲げ、図

書館のサービスを考えながら、私なりにアレンジメントをしてみよう。

ルール1 人間に対して心からの信頼感をもつこと

図書館においてサービスを提供しようとする者は、人間好きでなければならぬ。サービスは、人と人が接することによって生じる行為である。人間嫌いでは、本当にいいサービスはできない。人間嫌いだと相手に対する態度がつつけんどん、ぶっきら棒、不愛想になってしまう。

ルール2 何事に対しても明るく振舞うこと

明るさがないと、いくら熱心にサービスしても相手に通じない。つまり、相手の感性に訴えることができない。明るさは、相手に愉快な感じを与える。どうしたら利用者に嬉しい感じを与えることができるか。それを考えることがサービスを行う上で大切なことである。いいかえると、性格が陰気で心の小さい人は、いいサービスが行えない。そういう人は、つとめて明るくなるよう自ら努力するべきである。

ルール3 動作が軽快でスマートであること

サービスという行為が一番大切なものは、ものの言い方、態度、それに服装であろう。だから、よいサービスを提供しようと思うなら、ものの言い方と態度をキビキビ、ハキハキさせること、服装は清潔でビジネスマン（オフィスレディ）らしいものを着用すること。館内をサングラなどでタラタラ歩いているようでは失格である。動作を軽快、スマートにするにはどうしたらよいか。一つは、考え方や態度をいつも前向きにしておくこと。もう一つは、いつでもさっと動けるよう心構えと身ごなしに気をつけること。

ルール4 技能を身につけること

よいサービスを提供するためには、それなりの技能を身につけていなければならない。ここでいう技能とは、業務をうまく処理するためのコツあるいはチエが、実際にワザという形で生かされている状態で、テクニックといってもよい。技能は、知識（頭）だけでは身につかない。体得消化ということで、身体で習得すると同時に心

で習得するものでもある。技能は、気配り、心配り、手配りの三つからなるといわれているが、この「クバリ」ということの中に、心の問題がある。

ルール5 案内がいいこと

案内（インフォメーション）がわかりにくかったり、不徹底であったりするということは、それだけ気づかない人が多いということになり、したがって、利用する人が少いということになる。例えば、サインが悪くて目的の資料にたどりつけないということになれば、その資料は、図書館に「ない」というのに等しくなってしまう。

ルール6 受け付けがしっかりしていること

「受け付け」は、サービスの要であり、いのちである。その受け付けが、スマートで的確であれば利用者も満足する。「受け付け」がもたついていると、他のサービスが少々よくても利用者は満足しないであろう。

ルール7 手続きが簡単であること

どんなにいいシステムや施設でも、それが気軽に利用できてはじめて、その利用効果が発揮される。サービス

業の場合、つかい易さの問題、例えば申込み等に関する手続きが簡単であるか、待ち時間が少いかどうかという事は、図書館の利用し易さということに大きく影響する。

さらに、小林氏は次のような「サービスのルール」をあげている。ここではルールを説明するのが目的ではないので、以下のルールは掲げるだけにとどめておこう。読者諸氏が考えていただければ幸いである。

ルール 8 突っ張らないでリラックスすること

ルール 9 自己顕示欲をすてること

ルール 10 スキ間に配慮すること（親切にすること）

ルール 11 時間を厳守すること

ルール 12 念には念を入れること

QCサークル活動

ところで、図書館があるいは図書館員が、利用者によりサービスを提供するには、具体的にはどういうことをすればよいのだろうか。このことは、おそらく、われわ

れ図書館員にとっては、わかりきった問題であると同時に、永遠の課題でもあるのではあるまいか。私は、かつて、館内広報誌「蔦」（82号）に『図書館におけるサービスについて考える』という記事を掲載したことがある。私なりにサービスについて考えてみたつもりなのであるが、今回は角度をかえて、このことを複数で、つまりサークルで考えてみてはどうだろうか、という提案をしてみた。

ところで、QCサークルとはどんなものであろうか。

QCサークル活動の歴史については若干説明をしたが、その内容についても少し説明すると、次のようになる。QCサークル活動のバイブルといわれている『QCサークル綱領』（日本科学技術連盟）の冒頭でQCサークルについて次のように説明されている。

QCサークルとは

同じ職場内で、品質管理活動を、自主的に行う、小グループ

である。

この小グループは

全社的品質管理活動の一環として自己啓発、相互啓発を行い、QC手法を活用して、職場の管理、改善を継続的に、全員参加で行なう。

さらに『綱領』では、「QCサークル活動の基本理念」を次のように説明している。

全社的品質管理活動の一環として行うQCサークル活動の基本理念はつぎのとおりである。

人間の能力を發揮し、無限の可能性を引き出す。

人間性を尊重して、生きがいのある明るい職場をつくる。

企業の体質改善・発展に寄与する。

つまり、大学図書館におけるサービスタイトというものを、

QCサークル活動により総点検をしてみる。そして、それらを実行に移すためにはどうしたらよいかを、図書館員全員で考えてみるのである。『綱領』でも指摘しているとおり、この活動は、自主的にやらなければ意味がないし、継続的に、全員参加でやらなければ意味がない。

サービスタイト、品質管理などの言葉が並ぶとアレルギーを感じる図書館員が多いと思う。これらの言葉は、一般企業にあてはまるものであって、大学（あるいは図書館）というところには不適切な言葉である、というのが理由になるであろうか。しかし、これまで述べてきたことをよく理解していただければ、これらの言葉が図書館業務にも十分あてはまることがおわかりいただけることと思う。そして、ここで問題になるのは、図書館業務がサービスタイト業務であり、そのための（ある部分では独自の）品質管理が必要であるということが、頭で理解されるだけでなく、行動として実践されなければ意味がないということである。組織が発展するためには、特に若い図書館員の知的向上心と情熱と実行力が必要であり、同時に

それを支える先輩の理解とバックアップとが不可欠である。

いよいよ新中央図書館が開館になった。これを契機に、よりよいサービスの提供を行うためにはどうしたらよいか、図書館業務における品質管理はどのように行わなければならないか、ということを「QCサークル活動」により、全館的運動として実施してみてもどうだろうか。

(いまい なかば 図書館前事務部長)