

国立大学図書館協会地区協会助成事業 実施報告書

地区名	東北地区（主担当大学：東北大学）
事業名	「図書館員の『コミュカ』UP大作戦！ ～利用者の心を掴む『伝わる』話し方とは～」
事業目的・趣旨	<p>「図書館員＝無口・しゃべらなくていい」などの誤解を受けがちだが、実際の図書館業務においては、カウンター対応（1対1）から講習会や館内ツアー（1対多）まで、利用者に対して「話す」機会が多い。そしてその時々、図書館員の対応が、その図書館全体の印象へとつながっていく。</p> <p>しかし、図書館員は相手に伝わりやすい話し方ができているだろうか？ 「利用者に誤解の無いように伝えたい」「利用者に気持ちよく使ってもらえるような案内をしたい」という思いをもって臨んではいるが、大学図書館員の場合は専門的な接遇研修を受ける機会がないこともあり、悩みを抱えている人も多い。そもそも、相手に伝わる話し方、聞き手の心を掴む話し方とはどのようなものなのだろうか？</p> <p>本ワークショップでは、多角的な視野から「話し方」について学んだ。図書館員のコミュニケーション能力（『コミュカ』）をアップさせることで、日々の業務を円滑に行う助けとなり、よりよい図書館サービスを行えるようになることを目的とした。</p>
実施内容	<p>開催日時：平成 27 年 1 月 28 日（水） 13:00～17:15 開催場所：東北大学附属図書館 本館 1 号館 2 階 大会議室 参加者：49 名（第 1 部：46 名、第 2 部：38 名）</p> <p>プログラム：</p> <p>11:00-11:30 受付（ランチミーティング参加者） 11:30-12:30 ランチミーティング *任意参加 12:30-13:00 一般参加者受付 13:00-13:10 開会 13:10-14:50 第 1 部 「落語家に学ぶ！コミュニケーション術」（講演・落語会） 講師 春風亭 伝枝 氏（落語家） 14:50-15:10 休憩 15:10-17:10 第 2 部 「アナウンサーに学ぶ！伝わる声と話し方」（講義・ワークショップ） 講師 赤間 裕子 氏（フリーキャスター／声と話し方コンサルタント） 17:10-17:15 閉会</p>

	<p>17:15-17:45 会場図書館見学 *任意参加 17:45-19:45 情報交換会 *任意参加</p> <p>第1部は話術のプロである落語家を講師にお招きした。「1対多」のコミュニケーション(プレゼンテーション)を念頭においた内容の講演会と、落語会の2本立てで実施した。耳を傾けてくれる聞き手はもちろんのこと、そうでない人にも聞いてもらえる「伝わる」話し方について、硬軟取り混ぜて楽しく学ぶことができた。</p> <p>第2部は「コミュニケーション」「声と話し方」に関する研修経験が豊富なフリーキャスターを講師にお招きした。「1対1」のコミュニケーション(カウンター対応)を念頭に置き、利用者とのより良いコミュニケーションの方法について、単なる座学にとどまらず、体験型講義形式で実施した。</p> <p>なお、本ワークショップへの参加募集と同時に、Webで事前アンケートを実施した。事前アンケートの結果について講師へお知らせし、当日の内容に反映させるよう依頼した。</p> <p>当日の様子やアンケート結果については、以下のサイトにて公開している。</p> <p>http://tul.library.tohoku.ac.jp/tohoku/2014/</p>
<p>事業の成果 (アンケート調査結果、事業への意見・感想等)</p>	<p>今年度は2年ぶりに東北大学を会場に実施した。アンケート結果を見ると、会場については「適切」の回答が100%であった。</p> <p>開催時期については、86%が「適切」と回答した。一方で、大学の定期試験や他の研修会と重ならないよう(今回は国立大学図書館協会シンポジウムと日程が重なった)、「12月まで」「秋頃」の開催を希望する声もあった。</p> <p>内容については、「非常に有意義だった」「有意義だった」の合計が9割以上となっており、参加者のニーズを概ね満たすことができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート回収率…87.75% (43/49人) ●第1部「落語家に学ぶ!コミュニケーション術」 (有効回答数:39) <ul style="list-style-type: none"> a. 大変有意義だった : 31 (79.49%) b. 有意義だった : 7 (17.95%) c. 普通 : 0 (0.00%) d. 期待した内容ではなかった : 1 (2.56%) 〈自由回答(一部)〉 ・「コミュニケーション術」という標題にそったお話をしようとして下さ

っていることがとても伝わるものでした。落語もして下さり、楽しい時間でした。

・「話す」ということは「聞く」ことや「見る」経験が重要なのだと知ることができました。生で落語を聞くことができたのも、とても楽しかったです。

・楽しめましたし、コミュニケーションの基本について学ぶ事が出来たと思いますが、利用者対応にそのまま活かせるかな？企画としては面白いですが、研修と考えると…

●第2部「アナウンサーに学ぶ！伝わる声と話し方」（有効回答数：34）

- | | |
|-----------------|---------------|
| a. 大変有意義だった | : 31 (91.18%) |
| b. 有意義だった | : 3 (8.82%) |
| c. 普通 | : 0 (0.00%) |
| d. 期待した内容ではなかった | : 0 (0.00%) |

<自由回答（一部）>

・プロの方に教えていただける貴重な機会を得て、良い刺激をいただきました。講師の方のような話し方をできるよう努めたいと思いました。

・テンポが良く、とても有意義で楽しい時間をすごせました。先生の声が美しく、自分の声がどのように聞こえているか、とても気になってきました。教えていただいたことを日常に生かせるよう努力したいと思います。ありがとうございました。

・最後時間が足りなくて少し残念でしたが自分の図書館に戻って他のスタッフと共有したい情報ばかりでした。明日から業務で活かしていきたいです。

●研修全体について

<自由回答（一部）>

・話しのプロの方が講師の研修は初めてでした。内容もそうですが、講師の方の話し方そのものがとても勉強になりました。ありがとうございました。

・利用者対応時、どういう風に利用者に思われたいか…ということを考えていなかったの、見直すきっかけとなりました。とても有意義な時間をすごすことができました。ありがとうございました。

・ランチミーティングや懇親会の参加者が増えるような努力も必要かも知れませんが、（希望者のみとは言え、少人数と言うのも寂しいです…。）

	<p>【参考】事前アンケート結果 実施期間：平成 26 年 12 月 22 日（月）～平成 27 年 1 月 13 日（火） （有効回答数：24）</p> <p>●質問 1. あなたがこれまで図書館業務に携わってきた中で、「話し方」について困ったことはありますか？</p> <p>はい : 12 (50.00%) いいえ : 12 (50.00%)</p> <p>●質問 2. 質問 1. で「はい」と答えた方は、具体的なエピソードについて差し支えのない範囲でご記入ください。</p> <p><自由回答（一部）></p> <ul style="list-style-type: none"> ・カウンター業務の中で、利用者と直接話すことが多いです。こちらが説明していることが、うまく伝わらない時に、言葉選びなどに困ります。忙しい時なんかは、特に焦ってしまうこともあるのでさらに相手に伝わりにくいこともあります。 ・新入生ガイダンスで、集中して聞いてもらえないと感じた。プリントを読む説明から、パワーポイントを利用した説明へと変更し、話し方も文章をただ読むだけでなく、話口調にするようにしたり、時折質問してみたりすることを心がけた。
経費	<p>支出総額：213,486 円</p> <p>【内訳】</p> <p>講師謝金・交通費：144,600 円 その他（会議費等）：68,886 円</p>