

# 皆様からのご意見・ご要望への対応について

県立図書館

県立図書館では、利用者の皆様からいただきましたご意見・ご要望を、今後の運営の参考にさせていただきます、サービスの向上に努めて参ります。

平成27年6月18日～7月6日分

番号	ご意見・ご要望の内容	対 応
1	<p>「図書館利用カード」を3年ごとに更新する制度をやめてほしい。</p> <p>青森市在住の方ならば、すぐにも県立図書館へ行けるかもしれないが、県内各地の方々が、蔵書数の多い県立図書館さんのオンライン貸し出しを活用させていただけるのはとても助かるシステムであり、一方、図書館カードの期限が切れるたびに、わざわざ県立図書館さんへ行って、書類を書かなければならないというのは、時代錯誤的であり、青森県民として在住の人間が煩わしい思いをさせられる、よく言う、お役所仕事の対応に思われる。</p>	<p>「図書館利用カード」の更新については、貸出した図書を管理するうえで連絡先を確認しておく必要があることから、定期的実施しておりますのでご了承ください。</p> <p>なお、更新手続きにつきましては、今後、利便性向上に向けて検討して参ります。</p>
2	<p>今日は朝からとても嫌な思いをしました。</p> <p>8時半すぎに、一階のホールで薄茶色の作業服を着た図書館職員（小柄で小太り、黒縁の眼鏡をかけた髪の薄い中年）に、「おはようございます」と挨拶をしたんですが、返事がありませんでした。</p> <p>私も声が大きいほうではありませんので、聞こえなかったのだろうと、あまり気にも留めなかったのですが、開館前に再度鉢合わせになり、今度は相手の顔を見て「おはようございます」と挨拶をしたんですが、また無視されました。</p> <p>図書館では職員は挨拶はしないことになっているのでしょうか？ 同じような服を着た別の職員にも無視されたことがあります。 図書館では、接客研修が必要なのでしょうか。 必ずお答えくださいね。</p>	<p>いつも県立図書館をご利用いただきましてありがとうございます。</p> <p>このたびは、当館職員の対応により、大変ご不快な思いをさせてしまいまして誠に申し訳ございません。心から深くお詫び申し上げます。</p> <p>職員より事実確認をさせていただきましたところ、8時半過ぎにご挨拶をいただいた際は聞こえなかったとのことでした。また、開館前に再度ご挨拶をいただいた際には小さい声で挨拶を返したとのことでしたが、はっきりと聞こえないような挨拶だったため、ご不快な思いをお掛けしてしまいました。大変申し訳ございません。</p> <p>職員には、お客さまは私たちの一つひとつの対応に関心を持っていることや、笑顔を添えた対応を心掛けること、お客さまへの配慮ある行動を心掛けることを指導いたしました。</p> <p>当館といたしましても、日頃から接客についての指導を行っておりますが、いただきましたご指摘を受け、指導が行き届いていないことを痛感しております。</p> <p>このたび頂戴いたしましたご指摘を真摯に受け止め、接客研修を実施するなど引き続き指導に努めてまいります。</p>

※ このほか、図書館職員や施設・設備についての感想などがありました。

貴重なご意見・ご要望ありがとうございました。

県立図書館では、皆様の声を真摯に受け止め、サービスの向上に努めて参ります。

これからも、ご意見・ご要望をお寄せ願います。