第14回情報活動研究会

「ユーザーとのコミュニケーションのあり方 ～敢えて失敗を共有してみませんか?～」

日程 2011年6月29日(水) 18:30～20:30

場所 科学技術振興機構 西日本支所 研修・会議室

主催 情報活動研究会 (INFOMATES)

後援 社団法人情報科学技術協会 (INFOSTA)

独立行政法人科学技術振興機構 (JST) 情報提供部

情報管理 54(6), 365-367, doi: 10.1241/johokanri.54.365 (<http://dx.doi.org/10.1241/johokanri.54.365>)

話題提供者: INFOMATES運営委員 中江貴彦氏

参加者数: 11名 (運営委員6名含む)

今回は、さまざまなお立場の方から、ユーザーとの日々の対応を通して、経験され、感じ、考えたことをご披露いただき、熱心な討論が展開された。小規模な場で、お互いの投げかけにうなずきながら、手応えを感じる、あっという間の1時間半だった。INFOMATESが目指す1つの方向性は、少人数での活発な意見交換を通じ、気づきと出会いを実感する場を創ること。まさに、期待したとおりの機会であった。その一端をご報告したい。

1. はじめに

開催の趣旨について、話題提供者から紹介があった。失敗事例の共有から見えてくるものを楽しみに、話し合いを始めた。まずは、参加者全員の方からどのような状況で調査業務をされているかをお話いただき、日常業務での失敗談、改善提案、肝に銘じることなど、さまざまな視点から意見を交換した。

2. 自己紹介

各自から、現在の職場事情や業種による特徴などについての紹介があった。調査依頼を待つ姿勢や態度、依頼者を発掘する努力、社内に調査業務の理解を求める方策、派遣等の微妙な立場 (内線電話がない!) や、依頼者との年齢や経歴の差、高額ではあ

るが、必要な情報源 (データベース、電子ジャーナル等) の導入の説得等、日頃のご苦労が垣間見えた。ちなみに、電子ジャーナルの導入時、図書室と研究室の往復20分の人件費とコストを比較することで導入を実現した例も紹介された。コミュニケーションの対象は、社外、社内同部署、社内他部署、学生や家族まで、それぞれに心を砕く場面がある。企業や大学図書館の業務受託、大学の情報関連学科教育現場、研究者からの調査対応やエンドユーザーへの情報教育、電気業界や製薬関連企業の調査部門、情報センター、等々参加者は業種や担当業務も多様であった。

3. 納期の恐怖

終業時間間際の駆け込み依頼。残業禁止の時や会合を控えている時の依頼、さあ、どうする? どうしても対応ができないことを相手に伝えることができた、明日まで待ってもらえた。日頃の良好なコミュニケーションのおかげだった。はたまた、システム上、受けられないが、その日のうちでなければ、意味のない依頼も…。他の解決方法はないか? また、別のケースでは、デッドラインが2週間と言われた時、1週間で回答すると答えた。猛烈な努力の結果、8日間で回答し、本来待ってもらえたはずの2週間を大幅に短縮したものの、先方は1週間のつもりで計画をたてたため、1日遅れたことになった。結果的に、計画の見直しが必要になったことで依頼者に多大な

迷惑をかけてしまった、等々。微笑ましい例も、悲慘な例もあった。日頃の相手との関係構築の大切さ、相手のニーズの把握と対応の判断、担当者の出張や研修等、状況を勘案して依頼を受ける時の留意事項は皆、うなずくことばかりであった。

4. メールの心得

あっ！送ってはいけないヒトに送ってしまった。アドレスから送信先を入れたら、敬称抜きになってしまった、といった失敗例。やりとりに誤解があるので、メールは避けているという参加者もいた。通信手段として欠かせないメールだが、1つ間違えると取り返しのつかないことがある。しみじみメールの怖さを実感した。

とはいえ、メールの送受信は毎日発生する。まず、件名を入れる、文面を仕上げてから、宛先を入れる習慣をつける、社内と社外へ同時に連絡しない、センテンスは短く、長い時は添付ファイルで対応する、必要事項のみの連絡とし、感情を伝えたり誤解を避ける必要があるなど大事な時は電話する、等々の提案もあった。いずれも気をつけたいことばかり。メールの効用として、普段は話づらい社内のお偉いさんに、メール発信するようになってから、距離が縮まり、日常の会話が生まれたとの報告もあった。いきなり、社長へメールを送った新人の例もあった。通常、メール受信後、返信をするかについても言及。

まずは何か返す方が、無難か。「お手すきの時に」はある意味、強迫的。要注意。メールの利点の1つとして、文字が残るので確認用になるとの意見もあった。

5. 日頃の努力

若い頃、自信を持って提供した情報で研究者の顔をつぶしてしまった苦い思い出、相手とのやりとりの仕方には注意したい。せっかくの正確な情報提供が年長者の機嫌を損ねることもある。参加者からさまざまな経験談が寄せられた。

常に心がけることとして、調査手法に詳しいことで高圧的に出ないようにする、やってあげるではなく、やらせてもらう、お互いに相手を立てる気持ちを持つ、提供した情報が活かされるよう、背中を押すような言葉をかける。謙虚な気持ちで、接すること、常に勉強を怠らないことが望ましいが、依頼者はその道の先生であることから、勉強させてもらえるよい機会とする。そばに依頼者がいる場合は、相手のニーズを確かめながら、一緒に調査をする姿勢を持つ。

また、社内評価としては、外部への調査依頼を信用する傾向があることや、逆に、社内調査の裏付けとして、アウトソーシングを考慮することも大事との指摘もあった。

さらに、マナーについても、触れられた。個人情報取り扱いを含め、教育はかなり意識されている。問いかけやすい職員、好かれる社員とは？ サービス業であることを意識し、目を見て相手を読むことが大切。第三者はかなり正確に人を見ている。また、電話のみの対応の場合は、まず、挨拶することなど、出だしのつかみが後の対応に影響することもある。

依頼に対する対応の方法は、各自独特のやり方があることが多く、文書化を望まれることが多いが、マニュアル化しづらいとの意見もあった。

さまざまな視点からの意見交換は、期待以上で、示唆に富む経験談や知恵と工夫が満載であった。

今回ご参加の皆様から、最後に一言ずつご感想をいただいた。多くの方から、普段一人で奮闘しているが、直に話ができたと、仲間と話す場を持つことで、「ひとりじゃない」ことを実感したとのコメン

トがあった。

素敵な出会いに感謝しつつ、散会した。次の機会もまた、お楽しみに！

(INFOMATES運営委員 吉野敬子)