

図書館だより | 電通情報センターを見学

合同図書館委員会は、2004年11月11日、汐留の電通本社にある電通消費者研究センター情報サービス部情報センターの見学会を実施した。45階建てのビルの5階にあり、その面積は、573平方メートル、蔵書数は約4万6千冊である（原則として、雑誌は2年間、資料・単行本は5年間保存）。

この情報センターの特徴は、書架のスペースよりもスタッフのスペースの方が大きいことである。図書館が図書館であるためには、図書、施設、利用者と職員の4つの要素が必要といわれているが、現代の図書館においては、この4つの要素の重要度を量的にたとえれば、職員という要素が全体の7割の重さを持つという研究者の指摘がある。この情報センターは、まさに現代の図書館である。

この情報センターは、広告図書室が前身で、1971年電通のマーケティング局に改めて設置され、「5555」サービスを開始した。この番号は社内の内線の電話番号である。

利用者に対する情報サービスは、「一般情報サービス」（5555サービス）、「広告統計サービス」（5557サービス）、「課題解決サービス」（5554サービス）がある。

この内、「一般情報サービス」は、5555スタッフによる一般情報検索サービスで、資料貸出依頼から、課題単位での情報検索まで、広告・コミュニケーションに関する問い合わせに対応するものである。情報センター内での資料だけでなくインターネット、社外有料データベースも駆使して対応する。おおよそ30分から40分で解決できるような問題について回答するもので、回答に際し

ては、情報加工をしない。受付は、電話、webで24時間行ない、受付当日、翌日までに回答する。このサービス部門のスタッフは8名で、月間約1300件、1日60件弱の要請に対応しているとのことである。

この情報センターのさらなる特徴は、このようなサービスもアウトソーシングしていることである。センターの全体のスタッフは電通社員が3名とアウトソーシング先の従業員30名である。

アウトソーシング先は、電通の孫会社にあたる株式会社綜研という調査会社である。もともと電通の依頼で調査を行っていたという関係にあったとのことである。専門図書館というジャンルの図書館・情報センターで、このようなサービスまでアウトソーシングしている例は、あまり聞かない。これが可能なのは、アウトソーシングする方とその先との間で密接な関係があるからであろう。ただ、スタッフの半数程度は数年で代わるので、課題解決の能力が深化せず、ベテランのスタッフに頼る部分があるとのことであった。また、管理する側の電通の社員は、長期間、その地位に留まっているようであった。

電通は、広告業界の最大手であるが、情報を効率的かつ迅速に収集、提供するシステムを構築した情報センターがその礎になっていると感心した。我々は、法律実務において、先端を歩んでいかなければならないが、その礎となっていると自負できるような図書館に合同図書館がなるための課題（館員の養成やレファレンス体制の確立など）が、いまだ山積していることは残念である。

（合同図書館委員会委員 神頭 正光）

合同図書館トピックス

郵送返却サービス始まる ……

2004年4月から郵送返却の受付を開始。送付は規定の書式による送付状を添付し、図書が傷まないよう梱包処理のうえ、書留または宅配の時間指定（10時～16時）で。送付状は図書館のホームページからダウンロードできる。

吹き抜けの蛍光灯取り替え ……

吹き抜け天井の蛍光灯取替用設備を増設。高天井の蛍光灯全てを10年ぶりに取り替えた。書架間が明るくなり、図書の背が見やすくなる。

レファレンスサービスの充実に向けて ……

情報提供サービスの充実に向けて、レファレンス専用カウンター設置やスタッフ充実のための方策を検討中。