

## 「かおる館長のカウンターでの心得 20」

- ① カウンターは図書館の顔。図書館の看板を背負っている、と心得よ
- ② 笑顔は減らない、出し惜しまない
- ③ 人はミスる。でも、挽回できる。カウンターのミスは初期対応が8割。  
ミスしたら相談しよう。隠さない
- ④ ゆっくり話す努力をしよう。それだけで図書館が優雅な空間になる。  
慌てないで 一度深呼吸してから、ゆっくり話す努力をしてみる
- ⑤ 苦情の方には逆らわない。とにかく言い終えるまで「そうですね、そうですね」と同調しながら聞き忍ぶ。
- ⑥ 相槌や返事は、相手の言い終えるのを待ってからする。  
声を重ねて話さない
- ⑦ 目を見て話す
- ⑧ 誰にでも親切にする。でも、親切すぎない
- ⑨ 利用者の時間を尊重する
- ⑩ 図書館を頼って来られた方の期待以上の働きをする。相談された以上の物を持たせるのが図書館のプロである
- ⑪ 素直が一番。わからないことをそのままにしない。「私ではわかりかねますので、詳しい者を呼んでまいります。しばらくお待ちください」と言う。わかってもないのに自分の判断で適当な回答をしない

- ⑫ 常連さんには名前を呼んでみて様子を見る。嫌そうなら止める。世間話も時には親近感を作るのでしてみる。この図書館の馴染みだという間柄を作る。けれど、誤解を与えるまでしない。バランスが大事
- ⑬ 子どもを一人前に対応しよう。話せそうなら、積極的に声をかけてみて気持ちと態度で目線を落とす。言いたいこと、話したいことを汲んでみる。ただし、余計なことは聞かない。しつこくしない
- ⑭ 小さいお子さんを抱えた方への配慮を忘れない
- ⑮ 「すみません、ごめんなさい」の乱用は無用。対等であること
- ⑯ 好奇心や向上心を持つ。映画を見たり雑誌を見たり、雑学を広める
- ⑰ 数字を意識する。来館者の数字を意識する。1冊でも多くの本を借りられるような努力を惜しまない
- ⑱ 来館に感謝する
- ⑲ 危険を察知する目を持つ
- ⑳ チームワークを重んじる