



クレーム事例集

利用者区分に該当しない人から、図書館の利用（貸出）を希望。

大学図書館利用規定について、丁寧に説明・対応する。
その方の最寄りの利用可能図書館を紹介する。
貸出は不可能であるが、館内利用なら可能であることを説明。

学外利用者の方が、ベストセラー本を読みたい。取り寄せを希望。

大学図書館の方針とは合わないことを理解していただき、希望に添えない旨を説明する。公共図書館の所蔵をお調べし、利用者に近隣の図書館をお勧めする。

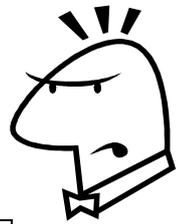
学外利用者の方から、ライブラリーカードの作成を希望。

その方が、利用者区分に相当するかどうか、規定を元にお調べする。
該当するのであれば、その場で作成。
該当外であれば、その方の最寄りの利用できる図書館をご紹介する。

ライブラリーカードは郵送代を支払うので郵送して欲しいと依頼。

*ライブラリーカードは館長決裁が必要な為に、数日かかる・・・という状況で。
“郵送”というサービスは規定に無いので、不可能である事を説明する。
「ご足労ですが、受け取りに来て頂けますでしょうか」と丁寧にお願いをする。





学外利用者の方の、新聞の見方・利用が汚い。他者から苦情がでた。

「いつもご利用ありがとうございます」の気持ちを伝えてから、利用について図書館の規定を丁寧に説明。他の方も目を通すものなので、丁寧な取り扱いをお願いします。怒られている様な言い方はしないで、あくまでもお願い口調で。例えば、新聞のしまい方やコピーの仕方の見本を見せて「恐れ入りますが、今後はこのようにお取り扱い願えますでしょうか。」と言う。

カード更新の為の身分証明書を2度コピー。個人情報の管理に苦情。

まずこちらのミスを詫び「このたびは、申し訳ございませんでした」と謝る。その後、個人情報の取り扱いと、管理の安全性を丁寧に説明し安心して頂く。

延滞の学生から「返却している」との申し出。返却はされていない。

図書館の蔵書を調べる。返却済みか未返却かを確認。未返却の場合、再度自宅や周辺を探してもらう。(友人へのまた貸しなども) 早めに連絡を入れてもらう。見つかり次第返却。無い場合は弁償。

処理のミスで、返却されているのに未返却となり貸出できなかった。

図書館の蔵書を調べる。入力ミスで返却済みであった場合は、本人へただちに連絡し、こちらのミスを丁寧に謝る。今後この様な事のないように、職場内でも徹底する。

学生がまた貸しした図書の期限が過ぎ、本人の貸出処理が出来ない。

延滞本を至急返却するよう依頼する。借りたい本は取り置き出来れば伝える。今後、このようなことの無いように学生に注意をする。

卒業論文作成のため、貸出期限の延長と、冊数制限の緩和の申し出。

[例]

所定の用紙で申請すれば、通常の貸出冊数と期間が倍になる。適用は卒論提出締切日までとなります。

(ただしそれぞれの図書館により、対応が異なります)



「閲覧室内に騒がしい学生がいる」と他の利用者からのクレーム。

ただちに職員が向かい、騒がしい学生に口頭で注意をする。
クレームを言って来た人が誰であるかを、限定されないように気遣いする。
同じ学生がよく騒ぐようであれば、閲覧室に入る際に軽く声を掛ける。
閲覧室から学習室への移動を促す。学習室でももちろん静かにしてもらう。

「椅子で寝ている学生がいるのに職員が注意しない」とクレーム。

まず職員の不手際をクレマーにわびる。今後このようなことの無いように職員教育を徹底することを伝える。
「言いにくい事を言って下さってありがとうございます。」と感謝する。
直ちにその学生の元へ行き注意をする。

教員が他部署への取次ぎを毎回図書館へ依頼。電話番号は知らせ済。

数回であれば「かしこまりました」と言って取り次いでもいいが、その際には「恐れ入りますが、今後は〇〇〇番へ直接お掛け下さい」とお願いをする。
毎度毎度頼まれるようであれば「お手数ですが〇〇〇番へお掛け下さいますか」と本人自らに掛けてもらうよう依頼する。

出版社より、電話や飛び込みで図書の売り込みがあった。

図書のパンフレットがあれば、郵送してもらうようにする。
その際、購入してもらえるかも・・・と期待させてはよくないので「なにぶん予算の限りがありますので、ご期待に添えないことがあります。」と伝える。

学外から、ある学生への電話の取次ぎの依頼。面会の取次依頼。

個人情報保護の為、取次ぎや面会はお断りする。
身内であると双方で確認が取れば、学校が中に入っでの取次ぎも可能。

学外から、ある学生へ“急用”の取次ぎ。館内放送で呼出しの依頼。

個人情報保護の為、取次ぎ致しかねる事を伝える。あとは上記参照。

クレーム処理のポイント

- ① まずはクレームを言ってきた人を怒らせてしまったことに対してお詫びする。事例に対して詫びるのではなく、気分を害したことに對して謝る。
- ② 相手の言い分を静かに聞く。「はい」「そうなのですか。」などあいづちを入れながら、話をきちんと聞いている・・・という態度を示す。
- ③ 相手の話を途中でさえぎるような事をしない。話は最後まで聞く。
- ④ 「申し訳ありませんが」「恐れ入りますが」「お手数ですが」などのクッション言葉を使い、相手がこちらの話に耳を傾けるよう仕向ける。
- ⑤ その場で解決しない問題は「詳しいものに聞いてまいります。」とか「担当の者に聞いて、後ほどお返事させていただきます。」と話を一旦預かる。相手の方のお名前や連絡先を伺い、話を受けた者の名前を相手に名乗る。
- ⑥ 問題解決は早急に。相手の方へは早めに連絡を入れる。
解決に時間がかかるときは、途中経過の連絡を入れ相手への誠意を見せる。
- ⑦ [解決出来ない事例]の場合は、その理由を丁寧にご説明する。
相手が納得出来るように、わかりやすい表現と言い方で対応する。
別の解決策の提案をして、図書館サービスの質の良さを示す。
- ⑧ クレーム事例は、受けたものだけが所有してはいけない。
会議や打ち合わせの場で、クレーム事例と対応を職場内で共有する。
次回同じような事が起きたときのために、最善策を皆で考える。
クレーム事例集などに随時更新し、職員の助けになるような資料を作る。
- ⑨ [マニュアル]や[クレーム事例集]が今後活かされるような管理をする。
- ⑩ クレームを言わない[サイレントクレマー]の存在がいる事を認識する。