

起業家ライブラリアンの視点から考えるビジネス支援

福岡 南海子 (ビズライブラリー)

1. はじめに

公共図書館に4年、大学図書館に5年、非正規雇用の図書館員として勤務したのち、大阪・梅田に会員制図書館「Biz Library(以下：ビズライブラリー)¹⁾」を開業した。

図書館員である私が起業した経緯と会員制の図書館を通じて現在行っていること、そして図書館のビジネス支援に、より必要だと感じるビジネス支援サービスについて述べる。

勤務した図書館についての記述はあくまで私自身の主観であること、その中でビジネス支援サービスに関わった経験はないことを最初にお断りしておく。

2. 起業までの経緯

大学図書館勤務時に全面業務委託という雇用形態とそこで働くスタッフに対して疑問を持ったことが会員制の図書館を作ろうと考えたきっかけだった。

それ以前から、漠然と起業について思うことはあったが、実現に向けて具体的に考えていたり、行動していたわけではない。何か自分でできたらいいなという思いが、少ないとはいっても毎月安定してもらえる給料によって忘れていた。

公共図書館では、ただ一人の嘱託常勤図書館員として、大学図書館では、全面業務委託の受託側責任者として勤務した。大学図書館では、公共図書館勤務時の人員(常勤1人、非常勤(司書資格なし)3人)と比べて、その規模の違い(業務委託スタッフ(司書資格取得者約7割)約20人)に単純に驚いた。設置目的も運営主体も館種も違うため一概に比較できるものではないが、同じ図書館なのにこんなに違いがあるのかと思った。また、公共図書館ではほぼ会議のみに限定されていた公務出張も、大学図書館では、各種研修・勉強会にも幅

広く参加させてもらえる機会を得た。それは他のスタッフも同様であり、多くのスタッフは出張希望を出していた。そのため当初は、勉強熱心で図書館業務に精通し、学生のために図書館を良くしようというスタッフ像が私の中でできあがっていた。しかし、時間が経つにつれ、それが違っているのではと感じたときに、このままでいいのかという思いを勤務する図書館に抱くとともに、日本の図書館全体のことも考えた。そして、このままでは図書館の発展は望めないのではないかとの危機感を覚えた。今から振り返れば、木を見て森を見ずのところはあったのだが。

そのときのスタッフが仕事をしなかったわけではない。与えられた仕事は正確にこなしていた。ただ、前例のない業務に対しては積極的に関わろうとはしなかった。私自身も他のスタッフも正規職員ならばそれを何とかしようとすることも考えることができただろうが、非正規スタッフの雇用条件を知るだけに何もできなかった。このときの現場は、非正規スタッフの個々のやる気や能力に著しく依存している状態であり、この状況が図書館に良い影響を及ぼすわけがないと考えた。

公共図書館のときは、「正規職員は働かないので、非正規でいいと思った」と言われ、大学図書館でも「正規職員より非正規のほうがよく働く」と言われていた。私が疑問を感じた非正規図書館員であってもである。そして、非正規の図書館員が頑張れば頑張るほど正規職員の枠が減っていくという矛盾をどうすればよいのだろうか。自分にはできることは何かと考えたところ、次の世代に安定した職場、安心して力を発揮できる職場を残したいという思いだった。私の世代は残念ながらどんなに頑張ってももう非正規からは脱出できない。何年頑張っても退職金が出ないこと、給料が安いこと、使い捨てられることを考えたときに、

図書館を何とかしなければいけないのではないかと、そして自分が図書館に貢献できることはないかと考えた。人を大切にしない図書館に明るい未来が描けるはずがない。このような日本の図書館を変えたい。その手段として既存の図書館に勤務しながらでは難しいと考え、外からできることはないかとの思いで起業という道を選択した。

詳しい経緯はビズライブラリーのホームページ²⁾も参照されたい。

3. 理想の図書館と現在のビズライブラリー

3.1 起業当時考えた理想の図書館

「日本の図書館を変えたい」という漠然とした考えを実行に移すためにどうしたらいいか。そのことを考えたときに、まず、自分の理想とする図書館は、多くの図書館の目標になるような図書館であり、そして何よりも図書館に行くのが楽しいと思える場所にしたいと考えた。このように考えていたときに、理想の図書館を作ってどうしたいのかという疑問が出てきた。答えは、図書館という存在をもっと多くの人に認識してもらい、そして好きになって欲しいという思いだった。そのためには図書館員が努力をして、多くの人に利用される図書館、大切にされる図書館に育てなければならない。図書館をもっと良くしたい、利用者のためにと主体的に考えて動く図書館員が活躍できる場所であることも大事だ。図書館という箱はもちろん大切だが、それ以上に図書館を育てていく図書館員が重要だと考えている。そういう図書館員が働きやすい待遇であることも理想の一つとした。そのような取り組みを行っていくことで、大学の理事や自治体の首長に図書館が必要な施設だと思ってもらえることを目指したい。

もう一つ考えたことは、図書館を必要とする人材を育てる必要があるということである。学ぶ意欲がなければ、基本的に図書館は必要とされない。本も読まない、情報もテレビやネットで充分という人たちがばかりだと、図書館は不要になってしまう。受験勉強だけでなく、本当に学ぶ意欲のある人を育てる場でもありたい。

そして、私自身が長く非正規図書館員の立場を経験してきたので、現在頑張っている非正規図書館員の力になれたらと思っている。これ以上優秀な人材が図書館界から流出しないようにしたい。今すぐに、具体的な方法があるわけではないが、考え続けることで答えが見つかると思っている。

3.2 ビズライブラリーの利用対象とスペースの活用方法

3.1で述べたことは、理想ではあるが、自分が図書館を作るとなると具体的に考えなければならぬ。理想を追いつつも、売上がないと続けてはいけない。

そこで、利用対象をどうするかを考え、ビジネスマンを対象に設定した。このような場を必要とするであろう、フリーランス、サラリーマンから起業を視野に入れている人をターゲットにしようと考えた。最初に行ったことは、スペースの提供である。結果的に、コワーキングスペースと利用方法が近いことをしているが、起業当時はそのような場所もあまり知られておらず、また私自身も知識としてなかった。ただ、フリーランスの方の作業場、サラリーマンが営業の途中に資料を作る場所、資格の勉強をする場所、また会員同士の出会いがビジネスにつながる場所になることを考えていた。

もう一つ考えたことに飲食の販売があったが、それがあからやっていたと言われたくないという思いがあった。現役の図書館員に、お金もコネも学歴も立派な経歴もない私が形にできたときには、きっとあなたも今の図書館で何かができる、そう言いたいのがために飲食の販売は付けなかった。

現在の会員の構成と利用方法は以下の通りである。フリーランスがもっとも多く、事務所代わりや作業スペースとして。サラリーマンは、副業のための住所利用や資格の勉強、仕事など。また、定年退職された方は、本を読んで過ごしたり、活動しているサークルの資料作りなどを行っている。

会員や利用者にも共通しているのは、自宅では作業が進みにくいという声である。ビズライブラリー

ーにいと、誰かが作業をしているので自分も頑張ろうと思える、飲食をしながらリラックスできる、人とのつながりがあるなどの理由が多い。現在の図書館界は、多彩な特徴のある取り組みや、話題性のある図書館がオープンするなど私が開業した当時と比べて少しずつ変わりつつあるが、起業の際にそれらの存在を認識しておらず、参考にした施設は、東京の六本木ライブラリー³⁾と京都のヒトマナビカフェ⁴⁾があった。



図1 ビズライブラリーのワーキングスペース



図2 ビズライブラリーの会議室

3.3 ビズライブラリーの蔵書

図書館と名乗るからには蔵書が必要であると考えた。しかし、日頃より図書館を利用しており、本を購入する習慣があまりなかったので自身の蔵書がなく、新たな購入資金もない状態だった。もともと、場所(スペース)としての図書館の魅力を前面に出すことで、その可能性を探りたいと考えていたため、開業当初は本を中心にするのではなく、まず本があるという状態だけを作ろうと割り切り、知り合いなどに声をかけて集めた約1,000冊の本を蔵書とした。そのため今はまだ収集方針もないが、今後、経営基盤が安定し定期的に蔵書購入が可能となった際には分野を絞り、蔵書の収

集に力を入れたいと考えている。

現状は、蔵書の少なさと、収集方針もないことで、「これが図書館なの?」と聞かれることもある。しかし、「本を集めるまで」「お金ができるまで」を待っていたら一生起業はできない。とにかくできるところからやってみようという気持ちだった。図書館は、本が好きな人たちが多く集まっている場所である。そこで、同じ空間を共有する人たちがより交流しやすい、つながりができる場所にしたいと考えていた。いかに魅力的なスペースを提供するかということを中心にした運営を考えた結果、現在は会員同士のビジネスの情報交換だけでなく、本の情報交換なども気軽に行われるスペースとして活用されている。

3.4 ビズライブラリーのビジネス支援

ビズライブラリーでは、起業時の相談も受けているが、メインに据えているのは、起業後の支援、働いている人たちの支援である。私自身の経験から、起業すること以上に継続していくことが、難しく大変であると思っている。公共図書館でのビジネス支援サービスに対して、起業相談の事例が多いというイメージを持っており、起業時だけに応援してもらってもという思いがあった。

現在、ビズライブラリーで行っている主なサービスは、以下のとおりである。

- ・スペース(作業場、資格の勉強場所、仕事場など)の提供
- ・調査代行、情報提供(事業に関係することだけでなく、単純作業、手土産の相談から、商業施設の情報など何でも。仕事に関する相談については、有料で行う場合もある。)
- ・住所利用、事務代行、人材の紹介、ビジネスの応援(宣伝・電話代行など)

会員は一人ひとり違う目的を持って利用している。最初にどのように利用したいのかを聞き、その方に必要なサービスを提供できるように努めている。その結果、スタートアップややりたいことの後押しをすることもある。何も必要ない方もいれば、手伝って欲しいという方、話を聞いて欲しい

い方、それぞれだ。これは有料であるからこそできるサービスであると思っている。もちろん、必要に応じて該当する公共・専門図書館などの紹介も行っている。

図書館に対する疑問はありつつも勤務しているときは当たり前になっていた、資源の豊富さ(資料や各種データベースなど)は、離れてみて改めて感じることである。また、その存在や利用価値を知らない人が多いのも事実である。私はそれを伝える役目もビジネス支援だと考えている。

4. ビジネス支援を利用してもらうためのヒント

前述したとおり、ビジネス支援サービスの答えは一つではない。ビズライブラリーを利用している人たちの中だけでさえそうなのである。そのときどきに対応する必要がある。ただ、それでは答えにならないので、ビジネスマンにビジネス支援サービスを利用してもらうことについて考えてみたい。

公共図書館と違って、会員制の図書館であるビズライブラリーは、利用者が限られている。その利点を活かして、必要に応じてその方にあったサービスを個別に提供している。いろいろな仕事を請けている中で、これは公共図書館でも可能だと思える内容があった。では、無料でできることをなぜ有料でと思い、聞いてみたところ

- ・そもそも図書館がそのようなサービス(レファレンス)をしてくれると思っていない
 - ・開館時間が限られていると思われる
 - ・頼みにくい
 - ・図書館になじみがない
- などの理由であった。

せっかくの豊富な資料を図書館員が活かせていないのである。ビジネス支援に限らず、新しいサービスを展開するときは、その図書館には新たな資料費や人件費がかかることになる。その費用対効果を測り、予算以上の成果が期待できる施設であるとアピールする必要がある。図書館内部や一部の利用者に満足されているだけではもったいない。今以上に利用してくれる人の立場に立って考

えて、アピールすることが、多くのビジネス支援サービスの利用対象者にサービスの存在を知ってもらえるきっかけになる。ビジネス支援サービスの基本は、資料の充実とビジネスに対する知識だと思っているが、それらを利用してもらうためのサービスの周知や対応も同じく重要なことである。

サービスというのは、利用してくれる人がいるから成立するものであると考えている。

5. ビジネス支援をもっとよくするために

図書館のレファレンスの回答は資料をもって行うこと、これは原則としてもっておくべきだろうし、ここまでがサービスの基本だと考える。当然ながら有料と無料のサービスの違いはあり、ビズライブラリーで行っていることを通常の図書館で行うことは難しいだろう。今、私がこの場で伝えられることは、「ビジネス支援サービスについて考えること」と「ビジネスに関心を持つこと」である。レファレンスのスキルアップや資料の充実に関しては、個々の図書館が努力や工夫をしながらサービス展開されているのだろうし、実際にその業務に従事されている方に論を譲りたい。

そのサービスが「存在するということ」「誰でも受けられるサービスであること」をもっと広める必要がある。そして、担当する図書館員は、単に資料を提供するという視点だけでなく「自分が起業するとしたら何が必要か」「この業界ではどういうことがトレンドか」といったことを常に勉強しておくことが望ましい。利用者の立場になって想像したときや、客観的にみたときに、必要な人に必要なサービスが届いているかを考える必要がある。そのためには、広報(ホームページやSNSなど)の充実や他機関との連携などさまざまな方法が考えられる。また、既存のサービスを導入した後は、自分たちでサービスを生み出す工夫をしていくことが大切である。そして、実行したこと、その成果が出ているかどうかの確認を行い改善していく必要があると考える。実行したことで満足して振り返ることがなかった今までの自身の反省も踏まえて、そのサービスを行うことで

のような影響があったのか、なかったのかという検証と改善ができる図書館でありたい。

そして、ビジネス支援をすること自体が目的になっていないかを改めて考えて欲しい。他の図書館がやっているから、流行っているサービスらしいからでは本末転倒である。ビジネス支援をすることによって図書館は何をしたいのかが大切なのではないか。

起業してから痛感したのは、私は考えない人間であるということだった。ルーチンワークをこなすことや、降ってきた仕事をこなすことは得意であり、仕事ができる方だと思う。しかし、自分で考えるということについては驚くほど何もできていなかった。

現場の図書館員の多くは限られた人員で日々のルーチンワークに追われて「忙しさ」を感じていると思う。その中で、どれだけ考える仕事で忙しいか、あるいは、きちんと考えているかを振り返ってもらいたい。この部分を読んで、いや私は考えていると思われる図書館員が多いことを願っている。サービスを提供すること、その中で最善を尽くすにはどうすれば良いかをいつも考えて欲しい。それが、良いビジネス支援サービスを生み出す第一歩だと考える。

6. 図書館員と起業家を体験して

今回、専門図書館協議会から原稿依頼を受けたときに「図書館司書で起業している人はとても珍しいから(依頼したい)」と言われた。私は図書館が大好きである。しかし、非正規の立場では自分の将来もおぼつかない、仕事にも責任が持てないという状況で、年齢的にも実力的にも正規職員への道が難しいとなったときに、起業という道を選択した。非正規としてスキルアップしながら転職を続けることで、図書館に貢献することも考えたが、それでは現状を変えることは難しいのではないかと思ったのである。大学図書館に勤務していた当時、何も新しいことができなかつたこと、組織の中で非正規の立場では、周囲を説得し、納得してもらい、一緒に行動することがどれほど大変

かということ思い知らされた。起業と非正規で働き続けることを天秤にかけた際、起業したほうが自分のやりたいことに早く近づけると考えた。

しかし、図書館で働いているからこそできることが多かったと思っている。辞めてからしか気がつけなかったものではあったが、起業してから得たものは大きい。これらを図書館に還元できるようにしたいと考えている。ただ、図書館を辞めてからのほうが、図書館関係者との結びつきが強くなった。自分がやりたいことを実現しようと思ったときに、現役の図書館員の力を必要としていることに気がついたため、勉強会などを通じて多くの図書館関係者に会う機会を作った。現在は関西ライブラリアンリンク(略称:KLL)という活動も始めている⁵⁾。これは、関西(以外でも歓迎)の図書館関係者をつなげようというコンセプトで勉強会、交流会、見学会などを行う団体である。

ビズライブラリーから新しい出会いやつながりが生まれたら嬉しいことであり、私自身もいろいろな方に出会える場所となった。自分から望めば機会は得られるということはこのことで学んだ。

7. おわりに

「どうしたらサービスを知ってもらえるのか」「広報しているけど人が来てくれない」という悩みを抱える図書館員の方は多いと思う。私もそう思っていた。図書館員の多くは、真面目で勉強熱心というとてもすばらしい面を持っている。ただ、自分自身を、そして、図書館を客観視する力があればもう少し、上記の悩みも変わると考える。そして、図書館員の多くは、おそらく無条件に図書館が重要な施設だと思っている方が多いと思う。それならば、なぜ重要なのかを図書館を利用したことがない人たちにもわかりやすく説明できるように今一度考えてほしい。

ビジネス支援に取り組む際も、もっと何か違う方法はないか、自分にできることはないかと興味を持って取り組んで欲しい。それによって気持ちが変わり、それを何らかの形で実践していくことで必ず今までとは何かが変わってくる。

私自身、勤務していたとき、ふと、私は何を学んでいるのかと自分に問いかけてみた。利用者には「本を読みましょう」「図書館には参考図書があります」とアナウンスをしておきながら、自分は何も学んでいないと気がついた。ビジネス支援についても図書館の資料を使って、多くのことを学ぶことができる。

以前に論文を書き、掲載された際に「やっていることはよくわかったが、具体的にどうすればよいかを書いていなくて(参考にならなかった)」と言われたことがある。私は図書館員は知的な職業であるという自負がある。知的とは与えられた知識を習得して満足するのではなく、そこから自分で考える人のことをいうのではないかと考えている。この文章を読んで、何か一つでもそうだと思われた方はぜひ、自分が勤務している図書館にはどう活かせるかを考え、実行してもらいたい。また、ここに書いてあることは既に知っていると感じられた方は、もっと新しいサービスや独自の視点で何かできないかを考えてもらいたい。

「図書館を変えたい」という思いは、私一人で何かを解決できるような問題ではない。多くの図書館関係者が問題意識を持って、日々の業務に取り組んで欲しいと考えている。微力ではあるが、そのバックアップを図書館の外から行っていき

いと思う。

2012年4月に起業してから2年半以上続けてこられたのは、ビズライブラリーの会員、図書館関係者の皆さんのおかげである。お礼を申し上げたい。

なお、校正は、堺市立図書館の岩本高幸氏に依頼した。

(ふくおか なみこ)

参考文献

- 猪谷千香. つながる図書館. 筑摩書房. 2014. 238p.
ちくま新書1051
花井裕一郎. はなぼん ～わくわく演出マネジメン
ト. 文屋2013. 256p
樋渡啓祐. 沸騰! 図書館. 角川書店., 2014., 221p.,
(角川oneテーマ21., D-23).

参考URL

- 1) ビズライブラリー . ホームページ. <http://bizlibrary.info/>(参照2014-11-26)
- 2) ビズライブラリー . ホームページ. 開業までのまとめ. <http://goo.gl/j62ek1>(参照2014-11-26)
- 3) 六本木ライブラリー . <http://www.academyhills.com/library/>(参照2014-11-26)
- 4) ヒトマナビカフェ . <http://hito-manabi.jp/>(参照2014-11-26)
- 5) 関西ライブラリアンリンク. <http://goo.gl/RuukEX>(参照2014-11-26)

起業家ライブラリアンの視点から考えるビジネス支援

福岡 南海子 (ビズライブラリー)

非正規の図書館員として9年働いた後に会員制図書館ビズライブラリーを2012年4月に開業した。当時の図書館に疑問を持って起業に至った経緯と公共図書館のビジネス支援サービスに感じたこと、現在、ビズライブラリーで行っているビジネス支援サービスの内容について述べる。図書館員と起業家を経験して感じた図書館のこと、ビジネス支援のこと、今後の図書館員に望むことを書いている。ビジネス支援を行ううえで大切なことは、ビジネスに関心を持つことだと考え、そのことについても述べる。また、図書館の中だけでなく視野を広く持ち、客観的に図書館や自分を見ることで、今までとは違った視点を持ち、図書館についてさらに考えることができるのではないかと提言したい。なお、この文章は個人の経験を基に書いている。