



## レファレンスのためのインタビュー術 —3C能力をもつインフォプロを目指して—

岡 紀子

### I. はじめに

レファレンスのためのインタビューというテーマをいただいた。レファレンスとは各機関において、学習・研究・調査を目的とする学生、先生、研究者などに、適切な情報の入手方法を教える、あるいは情報そのものを入手して提供するなどのサービスをいう<sup>1)</sup>。レファレンス(reference)は参照・参考・照会・問い合わせを意味し、referとは、人(言葉)が(人・物・事)に(直接・はっきりと)言及する、触れることとある。つまりレファレンサー(Referencer)は対象者にreferする人のことであり、ライブラリアンはこの業務を代表してレファレンサーとも言われるが、米国ではデータベースを用いた情報検索・提供業務などを念頭においてinformation service(情報サービス)という表現に統一している。

またインタビュー術<sup>2,3)</sup>について調べてみると、一般にはメディアなどでインタビューを職(業務)とする方が、有名人や特定の個人を対象に取材をするインタビューアー(interviewer)の技術について、書かれているものが主流であるようだ。このインタビューは、インタビューした内容が、新たな読みものとなって世に公開され、それぞれの価値を生むような仕組みである。われわれがレファレンスのために行うインタビューとは目的も視点も全く異なることがわかる。

本稿で取り上げるインタビューは、大学・

病院・公共図書館、企業などの専門図書館や情報部門で行うレファレンス活動を成功させるために行うそれである。ここではライブラリアンやサーチャーが、依頼者に対してインタビューをするという関係がある。ここで行ったインタビューの結果は、それ自体は成果物にはならない。その後本来の目的である(依頼者が求めている)情報を入手するための、準備段階(プレサーチインタビュー)の報告(記録物)でしかない。インタビューアーは、メディアのインタビューアーのようにインタビューを業とはせず、情報入手を業としている。しかも依頼者の代わりに入手したり依頼者の入手の手伝いをするという役目がある。これこそがレファレンスというサービスであり、レファレンスを適切に行うために、インタビューは切り離せないものであるといえる。

筆者はこのように言葉(キーワード)について定義して話をするが、おそらく本稿の読者間において、認識に大きな違いはないと考えている。本稿ではライブラリアンが行うレファレンス業務に限らずに、サーチャーなどが行う各種外部情報検索業務まで広く情報(レファレンス)サービスと捉え、以下に企業の図書館および情報部門での経験をもとに筆者自身が思うところを記載した。読者に何か少しでも参考になることがあれば嬉しい。

### II. インタビューの形

#### —基本はコミュニケーション

インタビューについて、今一度考えてみたい。インタビューには必ず主体者(ここではラ

おかのりこ:株式会社住化技術情報センター 情報技術グループ  
okan@sc.sumitomo-chem.co.jp

イブラリアンやサーチャーでありインタビューする人)とその対象者(ここでは研究者など依頼者でありインタビューされる人)が存在する。それぞれをインタビュアー(Interviewer)、インタビューイー(Interviewee)という。つまりインタビューという仕事は、両者の関係が明確に決まっいて、しかも途中で自由に交代することはなく、固定されている関係にあるコミュニケーションの一形態であると言える。インタビューの基本がコミュニケーションにあると考えている筆者は、コミュニケーションについても、少々触れておきたい。

コミュニケーションとは、インタビューのように立場を固定することなく、より広い意味で個人間から複数の人間同志で情報を伝え合うことと言える<sup>4)</sup>。昨今は企業内組織でのコミュニケーション能力や上司・部下の関係におけるコミュニケーション能力が非常に重要視されており<sup>9)</sup>、それをうまくできない社員は、人間関係のストレスが原因して、ノイローゼにもなりかねないほどである。企業内に限らず、社外活動のあらゆる場所でも、人と人との触れあい、つまりコミュニケーションが求められ、コミュニケーション術は発揮されるべき社会人のスキルの代表格として、有償のセミナーなども大流行である<sup>5-7)</sup>。

またコミュニケーション「能力」と言ったりコミュニケーション「術」と言ったりしているが、「能力」と「術」は異なると考える。コミュニケーション(あるいはインタビュー)を上手に図ることができるのが「能力」であり、人対人の間でコミュニケーション(あるいはインタビュー)をする方法・手法・テクニックを理論付けし、検証し技術または知識としてまとめたものが「術・スキル・テクニック」だと定義する<sup>8)</sup>。コミュニケーション、インタビューとも「能力」と「術」は区別し、「術・スキル・テクニック」は、どれも同様の意味で用いることにする。

### Ⅲ. コミュニケーションの媒体

#### 一言語とそれ以外

インタビューとはコミュニケーションの限定された場面におけるものであるとすると、インタビューでのコミュニケーション方法(媒体)について、参考資料を基に復習してみる。コミュニケーション方法には、①会話 ②非会話(書きもの) ③ボディランゲージ ④サイン(合図) ⑤ジェスチャー ⑥鳴き声 ⑦分泌物(動物のフェロモンなど)があり、①②は言語によるもの、③④⑤⑥⑦は非言語に区分できる<sup>8)</sup>。③~⑦は、動物の世界ではごく本能的な自然の媒体であるが、われわれ人間は、言語なくして他人とうまくコミュニケーションできないと思っていることが多い。英語が話せないから…などを言い訳にして、コミュニケーションに積極的になれないことがある。これは言語でしか相手とコミュニケーションすることができないと間違った認識をもっているせいかもしれない。ただ通常の生活においては言語以外でコミュニケーションしている比率のほうが圧倒的に多いというデータがある。資料によると言語によるものはたった7%程度で、その他93%は言語以外(しぐさ・表情55%+口調38%)という結果がある。さらにわれわれは、起きている間、72.8%をコミュニケーションに使っており、その内聞くこと(45%)話すこと(30%)読むこと(15%)書くこと(10%)という比率であるともいわれる<sup>12)</sup>。インタビューの場合、もちろん言語でやりとりすることを想定しているが、一般的にはface to faceで行うため、意識することなく相手の顔やしぐさは見えるし、すでにお互いに言葉以外の媒体(上記の③~⑥)の発信を行っている。ただそれをどれだけ間違いなくキャッチできるかは、インタビュアーとインタビューイー両者の能力によるのであろう。元々の能力はさておき、インタビューの成果を最大限効果的に生かせるように、せめてわれわれのインタビュー術に磨きをかけるために、一緒に考えていこう。

#### Ⅳ. 図書館や情報部門でのインタビューの場面

##### 1. 依頼者は100人100色 皆個性的

企業情報部門にあって、筆者はライブラリアン（図書担当者）としてカウンターに座って図書のサービスをしながら、一方でサーチャ（情報検索担当者）あるいはインフォプロとして研究者からの依頼も受けていると仮定しよう。そこに来る研究者のパターンを考えてみた。

研究者A：▼▼材料の研究をしているが、今日は最新の情報の詰まった書籍を探そうと初めて図書館にやってきた。カウンターにいるあの人に相談してみようかな？でも初めて利用するので、何もわからなくて、叱られそうだし、まずは自分で探してみよう。どうせ近所の図書館と良く似たものだろう。

研究者B：いつものように○○さんがいるので、また文献取り寄せを頼もう。そのほうが早いし、ついでに電子ジャーナルでとれなかったあの文献はどうしたらいいのか相談してみよう。

研究者C：上司に言われて検索の相談にきたけど、一体誰にどういように頼めばいいのだろう。だれか知り合いいないかな。顔がばれたら、恥ずかしいし、ホームページから先に調べてから来るべきだった。（後悔している。）

研究者D：明日の会議に至急に間に合わさないといけない。調査はパソコンを叩けば誰でも簡単にできるのだから大至急してもらおう。細かい背景など説明している時間はない。サービス部門は研究者の言う通りに支援だけしていたらいいのだから。

研究者E：特許出願のために網羅的に調査が必要だ。そのためには十分に説明しておかないと費用も時間も無駄になる。今別のレファレンスをしているので、後で時間を取って十分に話しを聞いてもらおう。

研究者F：対面で話しをすることが下手なので、なるべく説明したくないな。時間ももっ

たいたいし、メールで依頼書を送れば良さそう。キーワードも書いておけば文句はないだろう。

周囲のあの人この人を思い出していると、いくらでも研究者を登場させることができるが、記載した6人は典型的なケースとはいうものの、多くがこれらの要素を複雑に併せ持っている。どのような研究者がわれわれレファレンサーにとって嬉しいタイプかは、言わずもがなであるが、研究者の身になれば、適切な利用者にならないとその会社で今後将来にわたり、大きな損をすることになることがわかるであろう。ただ図書室や情報部門が研究者を選ぶのではなく、研究者がレファレンサーを（1人しかいないかもしれないが）選べる立場にあるので、ぜひとも研究者にはレファレンサーの熱い思いを理解してもらいたいものである。

##### 2. どの研究者へもサービスマインド

さて研究者へのインタビューを想定して各人をチェックしてみよう。研究者Aの場合、誰でも新入社員の時期は何もかもが初めてで、図書を利用するのはもちろん初めて、近所の図書館と比べるのもよし、隅々まで好きなだけ書籍をあざれば良い。しかし業務時間中ではそうもいかず、ある程度の迅速さですべきことを済ませねばならない。その時初めての場所では、案内図を見るのも良いけれど、そこにいるライブラリアンに、一言こういう本はどこにあるのか？と問うてみるのが、最も効果的である。ついでにいろいろ話せば、何でも教えてくれることがわかるだろう。だってそういうことを説明する準備を常々しているのだから。効果的に書籍が見つければ、ついでに貸出方法、返却方法も指導を乞う。さらに抜け目のない人ならば、希望図書の購入手続き方法も教えてもらえば、もうベテラン利用者の域に達する。こういう研究者は、常に時間を無駄にせず、次回来た時は、研究者Bになっている。前回対応してくれた○○さんに聞きさえすれば、何でも入手可能だと安心と信頼をもって、レファレンサーを有効活

用できる人といえる。

企業に長くいても研究者Cのような依頼者も結構いる。上司に言われたのでとりあえずやってきたというケースである。そういう場合、本人自身が何を検索したいのかが具体的でないので、インタビューを開始するとまもなくその「解っていないということ」がわかってしまう。次の会議でこのテーマの重要性を説明するのか、あるいは今後研究テーマに取り上げ特許化するのか、などの具体的な目標が明確になっていないため、これから行おうとする調査のどの範囲をどの程度まで、どのスピードで行うか、いつまで話しても決まらない。要するに目的が明確でないので、材料を提案しても、ではどうするかが決められないのである。しまいには、上司と相談して決めてきてください、ということになる。本人には申し訳ないけれど、やはりもう少ししっかりしてほしいと心の中で思いながら、顔では微笑む。この場合、注意しなければならないのは、その上司とたとえ親しくとも、本人を飛ばして上司にインタビューしてはならないということである。あくまでも本人自身に責任を持たせて、最後までインタビューを続けるようにしたい。

研究者Dは、少々偉そうに振る舞う例である。図書室や情報部門を自分より下に見ている研究者であり、情報なんて誰でも簡単にとれるものだと思っている人である。自分だけは特別で、サーチャーは言われた通りのキーワードで探せば良いと、高所から決めてかかる例である。どの企業でもこういう人はいるもので、最もやりにくいタイプといえる。何の目的で行うのか、すでに自分では何をどこまで収集したか、検索して入手したデータは、どういう機会で利用するのか、そのためにはどういう形式で欲しいのか、また何時までに必要なのか、というような細かく具体的なこと（しかし大変重要な点）を、なかなか説明してくれない方である。そして「どうしてそんなこと解らないの？」という表情をしたり、「これは丸秘情報のため言えない」

などと濁される。そういう時レファレンサーは空しい気分になるだろう。しかしめげずに「経緯や背景が不明だと必要なものを取り損なう危険性がある」ということを再々説明し、思い切って具体的かつ短刀直入に質問を変えてみる。「△△会議でプレゼンする予定ですか?」「そのためには来週末が期限ですか?」提供するデータの内容も、「書誌事項と抄録を出力するので、内容チェック後必要な物だけ原文を入手しましょうか?」と聞くことにする。ところがDのような人は、「最初からどれも原文は手に入らないの?」などと言う。又「件数はどの程度なら見ますか?」とおおよその予測を立てようとするが、「全件」などと簡単にいう。数千件を、今夜中に見られるのか!と言いたくなる一瞬。実に疲れるインタビューの一時である。

しかしこういう困った研究者たちを研究者Eのように変化させることができるのである。それがインタビュー術・スキル・テクニックであり、コミュニケーションのなせる技といえる。

## V. インタビュー術・スキル・テクニック

### 1. 遠くからキャッチ、

そしてさりげなく存在を伝える

研究者にレファレンサー選択肢があるとはいったが、最初に声をかけるのが研究者とは限らない。研究者が図書室に一步足を踏み入れた瞬間から、コミュニケーションは始まっている。誰かが入って来ているのに、何時までもパソコンとにらめっこをしていませんか?誰かが来たら質問があろうとなかろうと、こちらからまず挨拶しよう。おはようでも何でも結構、イラッシャイマセとは言いにくい「こんにちは」なら言える。言わなくても顔をみて微笑もう。その最初のコミュニケーションだけで、新入社員ならすぐに相談を始めるかもしれない。またライブラリアンは、普段から図書の配架などをくまなく見ていると思うが、長時間立ち読みしている人がいたら、それもチャンス。「椅子があ

るので、使ってください」、「ブースでごゆっくり」とさりげなく図書室の便利さをアピールしよう。

図書室内の配置は、直接かかわりなさそうだが、実はコミュニケーションやインタビューに大きく影響すると考えている。入り口はカウンターから見える場所が良いが、真正面では逆効果である。入った瞬間ライブラリアンに睨まれては恐れをなしてしまう。入口からみたカウンターは、約45度の角度で斜め向いた位置がよく、しかも利用者が入室して第一歩のところで、一旦周囲をぐるりと見渡せるだけの空間や距離感を感じる程度に、入り口とカウンターは離れているのが良い。またカウンター位置は、室内の人の動きを全体に把握できる位置にあることが重要である。

## 2. カウンターでは、同じ目線で

とうとうカウンターに質問しにやって来たとする。すまなさそうに声をかけてくるまで放っておいては絶対いけない。ニコニコ待とう。「どうされましたか?」という表情で「何でもお気軽に」という表情である。もし急に質問を止めて来た道を戻っていかれたら、おそらくそのライブラリアンは相当に怖い顔をしていたのではないだろうか? 表情がその人を拒絶してしまうこともある。

ある研究者は、××触媒化学に関しての本はないかと探しているらしい。こちらで検索してあげるために、関連キーワードなどを聞き出す。その際に質問者にも椅子があれば良いが、質問者は立っているのに、ライブラリアンが座ってインタビューするのはいけない。こちらも立って、同じ目線で話すようにする。検索システムは、「そこにある」と指さすだけではいけない、自らが導いてシステムをONするところまで行うべきである。2回目以降は研究者自身が、「わかりますから」と言うに違いない。

## 3. 「後でお知らせします」の積極性

すぐには見つからないこともある。そういうとき希望の文献名を聞いて後で連絡しますと

いうことは結構多いものだ。その時、その人の名前を聞く（そこまでは誰でもする）。もちろん研究室や電話番号も聞くだろうが、付け加えてファーストネームも聞く、しかもメモ用紙を片手に「どういう漢字ですか」と、漢字まで確かめる。最近はPCメールでお知らせするのが便利だが、「鈴木さん」だけでは同姓の多い社内では、メールアドレスを探せない。あげくに聞いた電話番号が間違っていたりすれば、情けないことになる。当たり前すぎて笑われそうだが、こういう失敗は結構あるものだ。又業務の都合でたまたま同僚のライブラリアンにお願いして帰ったとする。翌日同僚に昨日のお礼と共に、さりげなく忘れずにやっていただいたかどうか確かめていますか? さらにその鈴木さんに、「お手元に届きましたか?」のメールを出していますか? 自分の責任は最後まで見届けることだ。

## 4. 依頼者にプレサッチインタビュー

情報検索の依頼に来たとする。ここからは言語によるコミュニケーションの出番である。しかも筆談も必要である。まず大抵の場合『情報検索依頼書』のようなものがあるだろう。依頼書には何を事前に聞くべきかが項目別に網羅されているので、この用紙は必須である（ただし本稿では、プレサッチインタビュー自体の項目については触れない）。自分で適当にメモをしていると、必ず数点の聞き逃しがあると考えてよい。依頼書に従って全てをインタビューすればよいのだが、研究者Dのようになかなか正直に話してくれない場合がある。例えば「網羅的に必要ですか?」「そりゃ網羅性があるほうが良い」（でもお聞きした目的だと、来週の会議である程度の動向を照会でできればよいのではないかしら…）こういう場合には、それ以上こだわらずに次の確認事項へ進もう。「例えば○のデータベースなどが適切ですが」と。データベースもそこそこ決まれば、出力件数・要する費用などの説明になる。それでは必要な文献が数十件程度あれば、良さそうですね。とそこ

でもう一度網羅性項目に戻ればよい。要するに手を換え品を換えということである。研究分野の専門家と検索の専門家とでは、理解出来る部分が異なるのだから、情報検索用語である「網羅性」や「適合性」「再現性」などという概念はピンとこないものなのである。

もしもこちらに時間がなくて、急ぐ場合、勇気をもって別途改めて時間を設定する提案をしよう。たまに急いで済ませようという加減にインタビューした結果、依頼者の本音を聞いていないことが起こる。依頼者にすれば聞かれなかったし、話す機会もなかった訳で、後日「おそらく特定の先生しか研究していない分野なので…」とか「その先生の文献は持っていますよ」などと、もっと早く言ってくれば…という後悔先に立たずの経験も多い。

さてとにかく提出期日も決めてインタビューが無事終了した。だがホッとしている場合ではない。その時までには両方で認識しあった内容は、すべてメモしているか？そのメモは、研究者の初期の要望を軌道修正した証拠でもあり、必ず目の前でメモをとって、その紙のコピーをお互いが持つことが肝心である。口頭約束だけでは、認識が異なっていることがあるし、一旦納得したつもりでも時間が経てば、忘れてしまうこともある。その結果、約束と違うと言われても困る。初回のインタビューでは記載メモを再度復唱して、なおかつコピーも手渡してやっと完了である。それでもインタビュー忘れや間違いがあれば、すぐ電話して修正するフットワークの軽さも必要である。

##### 5. 検索途中でのサービスマインド

依頼者に頼まれた内容に沿って鋭意検索を進めたが、想定外の件数になった。どうしようといろいろ試している内に1週間が経過した。約束した期日は明日、これではお粗末としか言えない。予想外の徵候発見時は、早めに連絡をすること。予想外でなくとも、今どこまで進んでいるか途中経過報告をすること。これは3日後には一旦連絡して、その後は1週間後、2週

間後と決めておくのが良い。正直なところ、このことは簡単そうでなかなかできないことが多い。たかが途中経過ぐらいと思うが、その情報調査や検索に夢中になればなるほど、熱がこもって、一気にやってしまいたい誘惑にとりつかれることがある。それが逆効果で、さほど重要でもない項目の出力などにこだわりすぎて、余計に時間や工数をかけてしまったりする。結果3日で仕上がるものが1週間近くもかかったということがある。内容にこだわり過ぎるのは善し悪しであり、レファレンサーやサーチャーがビジネスライクな視点に欠けると良くない例である。

また言いにくい連絡はメールでしたいものだが、問題のある場合ほど直接話すべきである。1対1ではなく関係者にも把握してもらう場合には、さらにメールでも記載しておくくらいの、手厚い対応が望ましい。口頭で間違いや修正を説明して本人は了解しても、上司が理解していない場合もある。それは内容如何よりも適切なハウレンソウ（報告連絡相談）の問題のことが多い。

##### 6. いよいよ終盤に、フットワーク軽く

ああやっと完了、達成感に満ちあふれている。「終わり良ければ万事良し」と言うくらいであるから、希望の形式で提供するのはもちろんのこと、簡単でもきちんと報告書を提出しよう。これは当たり前のことのようにだが、ベテランになるとずさんになる人がいる。後日誰が見ても、再現できるだけの資料をきちんと蓄積しておくことは、サービス体制の大きな基本である。同じ資料を研究者にも渡すことも忘れないことである。研究室では人が入れ替わると過去に何をしてきたか、多くの場合蓄積がない。その場合でも情報部門ではいつでもフォローできる体制を構築しておく、いざという時の頼りになれる。

昨今、報告は大抵、メールなどで電子媒体を送るが、たまにCD-Rを渡すこともある。そういう場合には、報告を兼ねて持参するという

ことが良い。そこまでするのは邪魔臭いのが本音かもしれないが、自分が依頼者ならどうだろうか？やはり少し嬉しいものである。そこには自分という依頼者を大変手厚く大切に思って、やってくれたと感じることにつながるからだと思う。フットワークの軽さは常に求められる。

VI. インタビュー術まとめ<sup>10-13)</sup>

具体的な細かい話になりすぎたので、最後に一覧表にして注意事項をまとめておく(表1)。インタビュー術以前のエチケットあるいは

はマナーとも言えることだが、言葉使いや態度に関しても、留意したい。普段親しい間柄でも、そうであればなおさら、業務で依頼者とライブラリアンあるいはサーチャーの立場になれば、いい加減な話し方は絶対いけない、より厳密にしっかりした対応を心掛け、公私混同などは絶対にしないことである。また立ち話などいろいろな頼まれても、それで勝手に進めないこと、正式に依頼を確認してからすることである。以下にインタビューにおける基本的な心構えを記載する。

表1. 心構えチェック 一覧表

項目	内容	チェック
態度・しぐさ	①相手を何時でも受け入れる表情・態度 ②最初のアクションは、こちらから ③図書室(職場)の空間の責任者として、困っている人をつくらない ④日頃のコミュニケーションの積み重ねが、信頼関係構築の第一歩	
会話・やりとり	①馴れ馴れしい態度や口調は御法度 ②相手によって、態度を変えない ③言いにくいことほど早く連絡する ④まず依頼者の話を一通り聴く余裕	
プレサーチャーインタビュー	①依頼者と同じ視点に立って、話を聴く ②依頼者を信頼して話を聴く ③1回で完璧は目指さない。繰り返し一緒に考えるというスタンスで、依頼者が納得する合意点を目指す ④情報のプロとしての誇りをもった対応 ⑤依頼者自身気付かない重要な潜在ニーズを引きだす努力	

1. 平等の精神

一満足度100%を引き出す努力<sup>10,11)</sup>

ライブラリアンやサーチャーはインフォプロとしての専門家であり、研究者は研究の専門家である。お互い活躍部分は異なるが、だからこそ両者の能力を最大限に発揮するためのインタビューである。どこまでも相手とは平等の立場でインタビューすること。研究者CやFのような少々頼りなさそうな依頼者も多いが、だからといって、決して甘くみてはいけない。研究

者Dのような傲慢な依頼者に対してもサービスのプロとして、気概を持って、どこまでも対等に話の内容を真摯に受け取ることである<sup>13)</sup>。もちろん不確定な部分は質問し直しながらであるが、あくまで依頼者の意向を把握するという心構えを失わないこと。依頼者に興味を持つことである。特に企業の場合なら、新入社員とマネージャークラスにより対応が変わることがあってはならない。一方公共図書館などでは、もっと格差は激しく、お年寄りから子供まで、専門性

も情報に関する知識も千差万別の利用者にインタビューすることを想定してみよう。どのような相手にも平等の立場で、満足度100%を引き出す努力を惜しまないことである。

## 2. 信頼関係の樹立—依頼者に安心を与える<sup>12)</sup>

ライブラリアンやサーチャーをしていると普段親しくない研究者からも突然メールなどで相談が来ることもある。そういう時、取り敢えずすぐに返答することが重要である。すぐに質問に返答できなくとも、「確かに質問を受け付けました」のメッセージを届けることが信頼関係の基本になる。「後日お返事します」で充分なのである。そんなこと当たり前！と一笑されそうだが、意外とできないことが多い。優秀なライブラリアンほど自分の責任で一刻も早く調べてそれなりの返答をばっちり提供してあげようという（良い意味でだが）欲張り根性ができるものである。気が付けば1日さらに1日、ますます何も付けずには返答もできなくなってしまうのである。

調査期間中も全く同様で、適宜経過報告をすることによって依頼者は安心する。その結果信頼関係を構築することができる。依頼者に安心感を与えるためには、依頼者は今頃何を心配しているのかを常に推し量り、気を回してその都度経過報告をすることである。依頼者は依頼した瞬間から、答えを期待しているのである。それだけ期待が大きいのだ。依頼者から「あの相談は読んでもらいましたか?」、「あの依頼した本は入りましたか?」とか「あの調査はどうなってますか?」という問い合わせが来てしまつては遅い。問われる一瞬でも早くこちらから連絡しよう。依頼者の期待度を肝に銘じて、裏切らないことである。

## 3. インタビューアーは相手を雄弁にすること<sup>12)</sup>

これは、メディアで有名なインタビューアーの取材の心得と全く同じだと思う。ライブラリアンもサーチャーもインタビューでは、相手を雄弁にさせることに必死になろう。一般に各人が自覚している（表面に見える）目的やニ-

ズは、まだ混沌としていることが多く、“海に浮かぶ冰山”に喩えられるように、水面下にはものすごく重要な情報やニーズが潜在しているのである<sup>13)</sup>（図1）。優秀な研究者ほど自分の専門外のことは謙虚な方が多く、口が重くなりがちであるが、インタビューを通して研究者の潜在的なアイデアや要望をしっかりと聞き出す努力をしなければならない。そのためには、コミュニケーションやインタビュー術を駆使する以前に、依頼者のために好きなだけ私の時間を使ってください、という態度を全身で表現することだと思う。またどうしても行き詰まったら、一旦中止して、後日再度考えましよう提案する余裕もあればよい。時間を置くことで、依頼者にもまた新たな考えが出てくるものだろうし、本音を聴くためには、何よりも相手を変に急がせないことがポイントである。

またメディアのインタビューアー同様、事前にその依頼者のプロフィールを調べておいて、何かとっかかりを見つけることにも努力をしておくべきだろう。依頼者の研究背景から関係しそうな調査レポート、資料類や事例を持参しておくなどして、視点を少し変えるなどの工夫で、お互い余裕が生まれるものである。

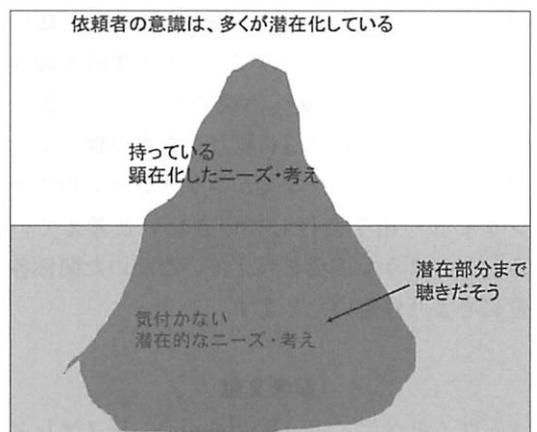


図1. 依頼者の潜在的部分まで引き出すインタビュー

## VII. ライブラリアン・サーチャーへ

### —インフォプロをめざそう

ここまで術・スキル・テクニックに関して多くの留意点をあげたが、ライブラリアンやサーチャーには、元々向き不向きがある。パソコン相手の業務だと考えている人がいるが、それは全く誤解である。人が好きで、人と話すことが好きな人でないとやっていけない。さらにそこにサービス精神が備わっていないと企業など組織では長続きしない。かねてよりライブラリアンやサーチャーなどのレファレンサーが兼ね備えてほしい素質として3つのCを紹介する。Consultant (コンサルタント)・Counselor (カウンセラー)・Concierge (コンシェルジュ)である。これはライブラリアン・サーチャーなどインフォプロを目指して情報活動を業務としている人材には、コンサルタントであり、カウンセラーでもあり、かつコンシェルジュでもあるという能力が備わっていないとやっていけないということである。どのCも他人の要望を聞いて100%満足させてあげようとする高度なサービス精神に基づいている「3C人材」である。

今回とりあげた事例は、ほとんど筆者自身の経験から思うところを記載したものだが、ただどれも当たり前すぎて、読者にはおそらく物足りない感が拭えないことをどうかお許し願いたい。本稿をまとめてみて、今なお失敗を繰り返している自分自身への戒めとすることができ、読者と一緒に「3C能力」をもつ輝くインフォプロを目指し、コミュニケーション術やインタビュー術を会得していきたくと考えている。このような機会を与えていただいた関係各位に心より感謝いたします。

### 参考文献

- 1) ウィキペディア (Wikipedia). レファレンスサービス. [引用 2009-02-02]
- 2) ウィキペディア (Wikipedia). インタビュー術. [引用 2009-02-02]
- 3) 永江 朗. インタビュー術. 書籍紹介.

[引用 2009-01-29]

[http://shop.kodansha.jp/bc2\\_bc/search\\_view.jsp?b=1496271](http://shop.kodansha.jp/bc2_bc/search_view.jsp?b=1496271)

- 4) Webマガジン. 書籍紹介. 取材術、インタビュー術. 作家が執筆のために調査する方法や取材ノートとは. いかに相手から話を引き出して書くかというインタビュー技術、「歩き」「見」「聞き」「書く」人に向けての文章・取材・調査論など. [引用 2009-01-29]  
[http://shinshomap.info/theme/how\\_to\\_give\\_interview\\_g.html](http://shinshomap.info/theme/how_to_give_interview_g.html)
- 5) コミュニケーション能力に自信がない方の為のサイト. コミュニケーションが上手な人、下手な人. コミュニケーション能力、人間関係をアップさせる?! [引用 2009-01-26]  
<http://www.1-communication.com/>
- 6) Direct Communication 研修サイト. [引用 2009-01-26]  
<http://www.direct-comm.com/>
- 7) コミュニケーション術・達人講座 研修サイト. [引用 2009-01-29]  
<http://www.office-ten.net/com-kouza/top.htm>
- 8) ウィキペディア (Wikipedia). コミュニケーション能力・術 (スキル). [引用 2009-02-02]
- 9) 日経ビジネス記事紹介. よい結果をだすためのコミュニケーション術. [引用 2009-01-29]  
<http://business.nikkeibp.co.jp/article/nba/20080917/170816/>
- 10) 連載「問題解決力」を高める思考スキル(8). クリティカル・シンキングで身に付く「考える力」. 効率的にコミュニケーションする. [引用 2009-01-29]  
<http://jibun.atmarkit.co.jp/lskill01/rensai/crithink/think08.html>
- 11) 連載「問題解決力」を高める思考スキル(最終回). クリティカル・シンキングで身に付く「考える力」. モチベーションをアップさせる. [引用 2009-01-29]

<http://jibun.atmarkit.co.jp/lskill01/rensai/cri-think/think10.html>

- 12) 能力開発planningサイト. マネジメントに求められるコミュニケーションスキル. 話すスキル②聴くスキル. [引用 2009-01-29]  
<http://www.h2.dion.ne.jp/~ppnet/prod0641.htm>

- 13) ITProSkillUPサイト. コミュニケーション・スキル講座. 聴く力と話す力を磨く! 1~13回シリーズ中第8, 9, 10回. [引用 2009-01-29]

<http://itpro.nikkeibp.co.jp/article/COLUMN/20070221/262695/>