

図書館 記念対談 PART②

顧客目線、市民目線

(樋渡)

図書館は全国に3300あります。武雄市図書館はそのうちの一つであって、「なぜこんなに話題になるんだろう」と最初は思いました。

ですが、そのうちに分かりました。みんなが求めているから話題になるんだと。つまり、これだけ話題になるということは、みんな、今の図書館に満足していないということなんだと。

(増田)

顧客目線であり、市民目線ということですね。

企画会社で「企画」というと、新しいものを作ることに注目されがちです。

しかし、今あるものをお客様の目線でもう一度見つめなおすことも、実は大切なことなんです。

私は、最初にこの図書館の建物を見た時に、「もってこいだったら市民のみなさんが楽しめるんじゃないか」ということが瞬間的に思い浮かんだんです。

そのことを設計担当にその場で伝えて、それが多くの人の力によつてこうして実現した。

これからの時代は、サービスを受ける方を喜ばせて笑顔にする、そういうことを様々な場面で行わなければならない時代です。

(樋渡)

私が一番共感したのは、その「顧客目線」、「顧客価値」ということです。

カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社
代表取締役社長 兼 CEO

増田 宗昭
Masuda Muneaki

人を素敵にする図書館

(増田)

私たちは、企画会社として、この図書館という基盤を企画しました。

ですが、本当に素敵な図書館にできるかどうかは、ここにいらつしやるお客様、市民のみなさんの力によるところが大きいと思います。

人はなぜ本を読むのでしょうか。それは、ライフスタイルを探すためではないかと思えます。読書や映画を見ることは、バーチャルな体験です。

でも、色々な本を読んだり映画を見たり刺激を受けながら、自分のライフスタイルを作っている。私もそうです。

それならば、多くの書籍や映画に出会える、この図書館で、人はもっともと素敵になれるはずです。