

ご意見への回答

平成28年9月30日
図書館長

【件名】

返却時の対応について

【ご意見】

平成28年9月 福島市 女性

本の返却が遅れたので、謝りたいと思い、カウンターにて返却しようとしたら、「お客様、ポストに返却できます。市立と違い開いていても返却してもよいのです。」と職員が言いました。

親切からかもしれませんが、もう少し心の通った対応をお願いしたいです。以前は、今ほど事務的でなかった気がします。

【回答】

ご意見にお答えします。

ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。

当館では、開館時は総合案内に、閉館時には返却ポストに本をお返しいただくこととしておりますので、お聞きになられた職員の発言は誤りです。心からお詫びを申し上げ、訂正させていただきます。

今後は、職員への指導を徹底し、お客様の立場に立った対応に努めてまいりますので、引き続きご利用をお願いします。

(担当：資料情報サービス部長 電話 024-535-3220)