

【資料 1】

＜西東京市公民館市民企画事業＞

2013.12.8

ポイントが貯まる図書館は快適ですか？－武雄市図書館の事例－

関東学院大学 山本宏義

I 基本情報

1. 武雄市及び武雄市図書館の概要

○武雄市について

位置 佐賀県の西部にあたり、佐賀市と長崎県佐世保市の間に位置する。

人口 49,813 人（2013.10.1 現在） 面積 195.44 km²

歴史 近世佐賀鍋島藩の親類同格として武雄鍋島家が治める。1889（明治 22）年
町制施行、1954（昭和 29）年 市制施行。

現市長樋渡啓祐氏は 2006.4.16 就任

経済・産業

第 1 次産業は 2.5%で 2007 年に樋渡市長が「レモングラス」を新たな特産品として
栽培することを呼びかけた。2011 年 2.5ha 2012 年 5ha 2013 年 2ha

第 2 次産業は 11.0%で、製造業と建設業が中心で、いずれも経営環境は厳しい。

第 3 次産業は 76.3%で、商業及び武雄温泉等による観光業が中心である。

○武雄市図書館について

正式名称 武雄市図書館・歴史資料館（愛称「エポカル武雄」）

歴史 1916（大正 5）杵島郡教育会の経営として設立。1930（昭和 5）年 武雄町立
図書館となる。1954（昭和 29）年 武雄市立図書館と改称。2000（平成 12）
年 10 月 1 日エポカル武雄が開館。

床面積 3,803.12 m²（うち図書館部分 2,270 m²）

職員数 専任 3 名 非常勤・臨時 17 名（以下統計はいずれも 2011 年度末現在）

蔵書数 190,142 冊 雑誌 106 種

貸出数 352,312 点

来館者数 255,828 人

2. 指定管理者制度

地方自治法 244 条

普通地方公共団体は、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するためノ
施設（これを「公の施設」という。）を設けるものとする。

2 普通地方公共団体は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを

拒んではない。

3 普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的扱いをしてはならない。

地方自治法 244 条の 2 第 3 項（2003 年 6 月 13 日改正）

普通地方公共団体は、公の施設の設置の目的を効果的に達成するために必要があると認めるときは、条例の定めるところにより、法人その他の団体であつて当該普通地方公共団体が指定するもの（以下本条及び第 244 条の 4 において「指定管理者」という。）に、当該公の施設の管理を行わせることができる。

種類別指定管理者別施設数

区分	公民館	図書館	博物館	青少年教育施設	社会体育施設	文化会館	
公の施設数	15,392	3,249	724	1,020	27,469	1,742	
指定管理者導入施設数	1,319	347	158	393	9,714	935	
その割合	8.6%	10.7%	21.8%	38.5%	35.4%	53.7%	
内訳	地方公共団体	9	1	0	9	95	9
	一般社団・一般財団法人	285	52	118	150	4,038	550
	会社	92	223	31	87	2,953	244
	NPO	33	44	4	49	858	47
	その他	900	27	5	98	1,770	85

文部科学省社会教育調査（平成 23 年 10 月）より

3. CCC について

○CCC 会社概要

1983 年 3 月 24 日創業。現在は、TSUTAYA 事業とネット（EC）事業、T ポイント事業の 3 つの事業を中核事業とする、「CCC グループ（カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社グループ）」を統括する事業持株会社である。もともと、カルチュア・コンビニエンス・クラブが TSUTAYA 事業を行い、グループ会社でネット（EC）事業、T ポイント事業などを行っていた。2006 年 3 月 1 日に、新たに設立した子会社「株式会社 TSUTAYA」へ TSUTAYA 事業を移管し、カルチュア・コンビニエンス・クラブは 2006 年 3 月から 2009 年 9 月までは純粋持株会社であった。2009 年 10 月 1 日に、全事業を株式会社 CCC（旧・株式会社 TSUTAYA）を吸収合併し、再び事業会社になった。2011 年 10 月にネット事業を株式会社 TSUTAYA.com に別会社化。2012 年 10 月には T ポイント事業を株式会社 T ポイント・ジャパンに別会社化している。

○Tポイントの概要

1枚のポイントカード（Tカード）で、様々な提携先でポイントが貯まり、各提携先でも利用できるサービス。

サービス開始当初は、TSUTAYAのレンタル会員証を提携先で提示するとTSUTAYAで利用できるポイント（Tポイント）が付与されるサービスだったが、現在では提携先においてもそれまで行っていたポイントサービスをTポイントに完全移行し、提携先同士でポイントの共通化を行っているところもある。

Tポイントは提携先によってポイント付与率・ポイント還元率が違うが、ほとんどの提携先が支払い額100円か200円につき1ポイント付与・1ポイント使用につき1円還元である。ポイントの有効期限は、ポイントの変動があった日（ポイントが貯まったり、ポイントを使用した日）から1年間となっている。

Tカード共通サービス非加盟店など、一部店舗で発行されているTカードにはTポイントが付与できない。ただし、おサイフケータイに対応している携帯電話・スマートフォンに楽天Edyをインストールし、「Edyでポイント設定」でTポイントが貯まるように設定している場合、Tカード共通サービス非加盟店でなおかつ楽天Edyを導入している店舗において、おサイフケータイで購入した場合に限り、Tポイントが付与される。

○Tポイント、マーケティングの可能性（『日経ビジネス』より）

お客様と企業の双方にベネフィットをもたらす日本 No.1 共通ポイントサービス「Tポイント」

～そのデータベースを活用したマーケティングの可能性～

アクティブでユニークな会員が4,229万人（2012.10）（2013.7時点では4,644万人）——Tポイントサービスの会員数は実に日本の人口約1億2,753万人の3割以上となった。さらに2012年6月、ヤフー株式会社との戦略的資本・業務提携が発表された。発表時点でのヤフー株式会社のアクティブユーザーID数は2,641万人。合算すると6,700万人以上…。Tポイントサービスがここまで巨大なサービスとして成長した理由は何か。そして、今後この共通ポイントを活用した新たな“マーケティングの可能性”とは。株式会社Tポイント・ジャパン アライアンス・コンサルティング本部の石川大介氏に話を聞いた。

●4,200万人以上を惹きつける“共通ポイント”の魅力とは？

——4,229万人という会員数、そして98.8%という知名度は圧倒的です。ユーザーにはどのような点で評価されているとお考えですか？

「TSUTAYA」の会員カードだったTカードが、それ以上の価値を持つのは共通ポイントカードだからこそです。例えば、コンビニやガソリンスタンドで貯めたポイントが、レストランの食事に使える、食品スーパーで使える…というように。そして共通ポイントカードと

して大事なことは、ユーザーにとって利用できる機会が多いことです。その機会を増やすために、私たちは共通ポイントサービスを通じて、様々な業種の企業様と提携し、徹底した顧客価値向上の追求に努めてきました。その結果、現在ではTポイント提携企業・店舗数は、日本全国 88 社・49,489 店舗（2013.7 時点では 103 社 60,356 店舗）。多くの地域でTポイントサービスの利用ができるようになりました。

近年、あちこちでポイントサービスが流行しましたが、「共通ポイント」の拡大により、ポイントサービスにも変化が出てきたように思います。「自店ポイント」と「共通ポイント」は言うならば「円」と「ドル」のようなもの…ドメスティックなポイントと、グローバルなポイントの違いですね。Tポイントは日本国民の3分の1以上の方にご利用頂いている日本最大の共通ポイントサービスです。20代から30代の会員においては、各年齢別人口の半数以上の方にご利用を頂いております。さらに、Tカードは持っていない人も“Tカードを知っている”という事実があります。そのため認知度が非常に高い結果が出ております。例えば、ファミリーマート様の店頭では、「Tカードはお持ちですか？」とお会計時に声かけがあります。このような提携企業様での徹底したオペレーション体制による賜物のおかげでTカードが高い認知度を維持できているのです。

II 問題点

1. 図書館として

- (1) 資料を利用することが基本的機能。
探しやすく (OPAC)、見つけやすく (棚表示)、元に戻しやすいことが絶対条件。
- (2) 公共性・公平性 (無料の原則)
誰でも、自由に、無料で利用できる。
所蔵雑誌は 106 種→20 余種
- (3) 図書館か、ブックカフェか。
糸賀氏のネーミング。
「公設民営ブックカフェ」「武雄ナレッジパーク」「知のワンダーランド」
- (4) 日本図書館協会の指摘事項
 1. 指定管理者制度導入の理由
 2. 指定管理者制度導入の手続き
 3. 図書館サービスと「付帯事業」
 4. 安定的な労働環境
 5. 図書館利用の情報
 6. 図書館利用へのポイント付与

2. 地方公共団体の運営

市長がつくる図書館と市民がつくる図書館：武雄と伊万里

3. Tポイントと個人情報

○「図書館の自由に関する宣言」

第3 図書館は利用者の秘密を守る。

- 1 読者が何を読むかはその人のプライバシーに属することであり、図書館は、利用者の読書事実を外部に漏らさない。ただし、憲法第 35 条にもとづく令状を確認した場合は例外とする。
- 2 図書館は、読書記録以外の図書館の利用事実に関しても、利用者のプライバシーを侵さない。
- 3 利用者の読書事実、利用事実は、図書館が業務上知り得た秘密であって、図書館活動に従事するすべての人びとは、この秘密を守らなければならない。

○T カードでの武雄市図書館利用に関する規約 2013 年 4 月 1 日

武雄市図書館・歴史資料館

カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社

株式会社 T ポイント・ジャパン

第3条（個人情報の取り扱い）

ID 紐付会員の個人情報の取り扱いに関して、本規約に記載のない事項については、CCC、TPJ 及び図書館が指定するそれぞれの各種規約に準じます。

(1) 図書館利用者情報の CCC・TPJ への提供と CCC・TPJ による利用

・図書館は図書館利用者から取得した個人情報について、「武雄図書館利用に関する規約」に従いこれを取り扱います。

・「武雄市図書館利用に関する規約」第2条第3項の規定のとおり、図書館利用者の個人情報及び図書等の貸出履歴等の利用情報（以下、「利用情報」という）については、図書館が図書館運営を円滑に行い、図書館利用者の利便性を向上する目的においてのみ利用します。ID 紐付登録を行った場合でも CCC 及び TPJ に対し当該個人情報及び利用情報は提供しません。

・CCC は、「T 会員規約」第4条の定めにかかわらず、T カードを提示して利用された会員の情報のうち、ID 紐付会員に対しポイントを付与するために、個人を特定しない利用情報（T カード番号、利用年月日、利用時刻、ポイント数）に限り、これを取得します。

・TPJ は T ポイント付与と、T 会員自らが T ポイント付与に伴うサービス利用状況を把握する目的で、個人を特定しない利用情報（T カード番号、利用年月日、利用時刻、ポイント数）に限り、図書館から取得するものとします。

また、CCC 及び TPJ は、ID 紐付会員の T カードおよび ID 紐付登録の有効性、および T ポイント残高についての情報を図書館に提供します。

・CCC 及び TPJ は、取得した利用情報であっても、ID 紐付会員が図書館を利用した事実を含む利用情報を、ポイントプログラム参加企業を含む第三者に提供いたしません。