

## アカデミーヒルズ六本木ライブラリーのアイデンティティ

小林 麻実\*

アカデミーヒルズ六本木ライブラリーの創設は、誰からも理解されず賛同も得られなかった個人の夢を、諦めずに粘り強く抱き続けて現実に移した苦闘の歴史である。既存の海外・国内の図書館の事例を全く真似することなく、ゼロベースでライブラリーの本来あるべき姿・存在意義をただ一人で研究してきた個人のクリエイティビティの帰着点ともいえる。したがって独自のアイデンティティを構築しているのは当然である。このようなアイデンティティの構築過程においては、いまだ誰も見たことのない世界、および想像のつかない顧客層を自ら作り出していく信念を維持できるか、与えられた環境をその信念とどのように適合させていくことができるか、という2点が鍵となる。

キーワード：図書館の存在意義、情報への効率的アクセス、アイデンティティ、企業の境界、読書空間としてのライブラリー、場、ナレッジ・マネジメント、ヴァーチャル・ライブラリー、ゼロベース思考

### 1. はじめに

2003年4月に開館したアカデミーヒルズ六本木ライブラリーは、現在2,000人以上の会員を抱え、24時間オープンしている。

ここのディレクターを勤める私に対して、もっとも良く訊ねられる質問は、「海外にこのようなライブラリーはあるのですか？ どの国の図書館を真似をしたのですか？」ということである。私はこの質問をされる度に、非常に歯痒い思いがする。それは、質問者が自分自身の独創性を自ら否定しているように思ってしまうからである。

このライブラリーのオリジナル・コンセプトは、全くのゼロから、私一人が創りあげたものである。たよりにしたものは、日本と海外を行き来しながら、日本における企業社会の行方とライブラリーの存在意義を考えてきた、自分の経験のみ。手本とするモデルがあったり、何かの真似をしたということは全くない。ただひたすら「ライブラリーとは何なのか、どのような「場」であるべきなのか」を、ゼロベースで追求してきた結果なのだ。これを開館以降、関係者、スタッフとともに顧客のニーズに合わせて変化させ続けてきたのである。

それゆえ必然的に、世界中のどこにも似たようなライブラリーは存在しない。六本木ライブラリーが独自のアイデンティティを持っているのは当然なのである。

### 2. コンサルティング・ファームにおけるライブラリーへの疑問

ライブラリーに、まだ誰も気付いていない可能性がある

と思うようになったきっかけは、約20年前の外資系経営コンサルティング・ファームでの勤務時代に遡る。当時は日本経済が活況を呈していた頃であり、海外企業はこぞって「日本式経営の秘密」を知りたがっていた。長期的雇用制度の活用や、銀行システム等、欧米企業から見て斬新な日本のビジネス慣行について学びたいという声は多かった。そのようなコンサルタント先海外企業からの情報リクエストに対応するため、東京支社のライブラリーは、ビジネス情報を海外支社に提供していた。

むしろ、経営コンサルタントにとって売り物となるような競争力のある付加価値の高い情報が、ライブラリー内にそのままの形で存在しているわけではない。あくまで、ビジネスリサーチの出発点となる統計や、資料等の基礎的な公開情報を供給していたに過ぎない。そこから始まって各コンサルタントは、それぞれの業界の専門家へのインタビューや、高度な分析、過去事例を組み合わせることによって、「使える」情報を作り上げていくのである。

したがって、ライブラリーが所蔵・ケアしている基礎情報は、それだけでは有益なものではないのだが、だからといって経営コンサルティングにおいてなくて良いものではない。オンラインデータベース等のデジタル・リソースも含めて多くの情報が権威付けされ、分類されているライブラリーは、情報探索の良い出発点になる。とくに、企業についての最新・詳細な情報を入手しようと思えば、TVの報道番組やチラシでさえ、書籍より貴重な情報が含まれていることも多いことを考えれば、多種多様な情報を、系統立てて分類・インデクシングしていることの重要性は高い。

そのことから、自分がそれまで利用してきた公立図書館や、大学等の図書館と違い、企業ライブラリーには、紙の書籍を偏重するということがないことに気付いたのは大きな収穫であった。企業ライブラリーは、娯楽のための書籍を提供するのではなく、企業業績の向上に寄与する「情報」を提供するために存在しているのである。したがって、そ

\*こばやし まみ アカデミーヒルズ六本木ライブラリーディレクター。コンサルタント。(連絡先〒106-6149 東京都港区六本木6-10-1六本木ヒルズ森タワー49階森ビル株式会社 六本木ヒルズ運営室 アカデミーヒルズ事業部  
Tel.03-6406-6223) (原稿受領 2005.11.18)

の情報が紙の上にならされているか、デジタルとして存在しているか、どちらかを好むということはある。どちらがより効果的か、効率的かということを検討するだけである。

加えて、過去に同種のリサーチを行った社員の名前を、ライブラリー・スタッフが教えてくれたことが役立つ経験から、私は人間も情報リソースの一つと考えられるのだということに気付いた。例えば、いきなり全く馴染みのない自動車業界の調査を行わなければならない新人社員から見れば、以前に同業界の調査を行ったことがあるコンサルタントをライブラリー・スタッフが教えてくれたり、あるいは、自動車メーカーから転職してきた人間を教えてもらえることは非常に有難い。効率的にリサーチを行うことができるからである。誰かがすでに保持している知識を土台として、自分自身のリサーチを行うことができる。

ということは、書籍よりも多くの情報を脳に持つヒトも含めて、コンテンツを含むメディアの仲立ちをするライブラリー・スタッフの価値も、重要なものとして位置付けられるべきなのではないか？毎日の職務が非常にスピーディで激務であり、グローバルに社員が出入りするコンサルタント・ファームでは、他に同種の知の橋渡しの役割を専門的にする人間は存在しない。その意味でライブラリー・スタッフは稀有な存在といえるのではないかと思うようになった。

しかしながら、ライブラリーやライブラリー・スタッフの価値は、それらが直接利益を生むものでないだけに、外からはわかりにくい。当時社内で言われていたのは、ライブラリー・スタッフも、業界別に専門分野を持ち、サブジェクト・ライブラリアンのような形で専門分野を作るべきだという説である。

ところが、ライブラリーのスタッフがどのように業界知識を集めても、真の専門家にはかなわないのではないか？例えば、どんなに多くのアパレル業界の情報をライブラリー・スタッフが集め、整理・保存しておいても、直接その業界のヒトにアクセスできる新聞記者は、より多くの有効な情報を持っている。企業や大学のライブラリー・スタッフが、専門家であるその道の研究者より役立つ情報を持っていることはあり得ない、という確信を私は持つようになった。

専門情報を溜め込むヒトになるよりも、むしろ社内の情報を回す、誰かの持つ情報や知恵を、他のヒト、後から来るヒトに回してあげるファシリテーターとしての役割こそ、ライブラリーが持つべきものではないかと私は思うようになり、社内での勉強会を開催するなどして提言した。しかしながらこれは全く理解されないままであった。

このコンサルタント時代に、私が受けたもう一つの大きな影響は、物事をゼロベースで考えるという習慣である。しがらみの多い現在の状況から離れて、「そもそもこれは何のために存在しているのか」という「あるべき姿」を常に分析する、現状をそこに近づけるためには何をしたら良いかを論理的に詰めていく、という考え方である。長時間の

訓練が必要なこの思考法を職業生活の初期に身につけることができたのは、大きな財産となった。

### 3. ヴァーチャル・ライブラリーに欠けていたもの

1990年代の初期には、「ナレッジマネジメント」という言葉が流行になり始めた。一般的には、社内で他の人間が持つノウハウ等を共有することと理解される。これは私にとって、自分がそれまで考えてきたライブラリーの役割を表現する言葉だと思われた。ナレッジマネジメントにおいて、ライブラリーに何かできる役割があるとは、まだ誰一人考えもしなかった頃である。

幸い、この考えに賛成してくれる米国企業と出遭い、ナレッジマネジメントの専門家として転職することになった。そこにおいては、厳しい予算状況の中、蔵書を全廃しなければライブラリーが存続できないという逆境を逆手に取り、世界最大と言われたヴァーチャル・ライブラリーを構築する一端を担うことになった。この経験はまたしても私に、「そもそも、ライブラリーとは何なのか、何のために存在しているのか」を考えさせることになった。何しろ、本が1冊もないのである。それなのにどうしてライブラリーと呼べるのだろうか。

本はなくとも、本の中身である情報が系統立てて整理されており、効果的にアクセスできればよいのだ、そのアクセスを提供することにこそ、ライブラリーの存在意義はある。書籍のPDF化、他ライブラリーとの戦略的提携、ドキュメントデリバリーの徹底活用を実施しながら、そのように実感するようになった。

そのために、当時まだ海のものとも山のものとも判断できなかったインターネット・ベースのライブラリーを、多くの非難を浴びながら構築していった。しかし、この構築の経験によってこそ、本という物理的な存在を持たない、書棚のないライブラリーには、明らかに欠けているものがあるということにも気付いた。それがセレンディピティ、つまり「意外なものとの偶然の出遭い」である。

アマゾン等のネット書店を考えてみればわかるように、すでに自分の探している本の書名・著者名がはっきりしている時、デジタルによる検索ほど、効率的なものはない。しかし、新しいアイディアの発案が求められる企画業務や、「ただ何となく」手に取った物がひらめきを生むような本との出遭いには、物理的な書架をブラウジングすることが必要である。

これまで一般に、図書館というものは蔵書数が多いほど良い、検索性が高ければ良い、と解されてきたのではないだろうか。しかし、地球最大の書店・図書館はインターネットそのものであり、リアルな図書館が本の数や検索性において、インターネットにかなうはずはない。とすれば、これまでとは違う良さ・強みを自ら発見し、それをアピールしていかなければ、図書館は存在できなくなるだろう。その時に強みの一つといえるものは、偶然の出遭いを起こすことのできる物理的なスペースであろうと、本のない図書館を構築しながら、次第に感じるようになっていったので

ある。

同時に、米企業社会の一員として、株主のために企業が存在するという株主資本主義の席卷や、情報社会において企業組織の境界が変化していくことを目のあたりにし、「企業の利益を向上させることが使命であるコンサルタント的なものの考え方」以外を模索するようになった。業務の傍ら、大学院において「企業は何のために存在するのか」を考察し、その中で、人と人、人と情報を結びつける図書館のありかたについても、研究を重ねていた。

#### 4. 一企業の利益のための図書館から社会全体のためのライブラリーへ

このように「図書館とは本だけでなく、情報リソースとしての人間も扱うべきである。本や情報との偶然の出遭いから新たな知を生み出すことを目的とする」と考えていた私に、森ビル株式会社の方々から知人を介してコンタクトしてきたのは、六本木ヒルズのオープンに先立つこと2年、2001年の頃であった。

すでに1987年以来、長きにわたって計画されてきた東京都心の再開発、六本木ヒルズではあるが、ライブラリーの計画に関しては非常にプリミティブなままであった。このライブラリーの母体となる森ビル文化事業部(当時)は、社会人向けの不動産・ビジネスにまつわる講座・スクールを20年近く主催してきた部署であり、これが森ビル本社の六本木ヒルズへの移転にともない、高層49階全フロアにおいてスクールを開催することとされていた。

そこにおいて、貸会議室としても使用する教室部分を除いた廊下部分に書棚を並べれば、図書館ができるのではないかと検討されていた。何しろ、六本木ヒルズはそれまでにはない、東京都心での文化創造を目指すプロジェクトであったから、最上階には美術館を設置するなど、「文化」というキーワードにまつわる試みが多くなされていた。

この文脈において図書館は収益をもたらす「独立事業」になるのか、母体からの援助を受けて文化的な匂いをさせていけば良い広告塔となるのかは、未決定であった。無料で誰でも利用できる、メセナ的な企業の専門図書館となる公算が高かった。大学の研究者等が集うサロンにしたいという思惑もあった。

しかし、私は、それでは面白くなかった。赤字を垂れ流し、お金を使うだけの図書館など、世の中に掃いて捨てるほどある。図書館＝文化とは、そう簡単に言えるものではない。ただ書籍を並べた本棚を図書館と呼ぶことは間違っている。図書館がこれほど長く市民に支持され続けたのは、先人や知人たちが積み重ねた情報を共有する場だからであり、それによって新たな知を生み出すことができるからではないか。

私が実務の中でこれまで考えてきたそのような図書館のあるべき姿を、現実に移す場にしたいと思った。この思いに共感する人々が集まり、他の人に自分の知識を与えるような一そう、図書館とは、「本を無料で借りる場所」ではない。本に代表されるような、自分の持つ知識や情報を、む

しろ提供し、交流するための場であるべきなのだ。

しかし、図書館に対する私のこのような個人的な思いは、全く理解されるものではなかった。2001年当時、図書館界で注目を集めていたのは、ニューヨークのパブリック・ライブラリーであり、ビジネス支援図書館である。「本を無料で借りる場所ではなく、情報を交換する場」「情報の検索性ではネットにかなわないのだから、むしろ意外な情報との偶然の出遭いのある場にしたい」という私の意見は、突飛すぎて机上の空論と受け止められてしまう。

そのため、コンサルタントでありながら、実際に森ビルの方々とは協業して運営を担うようになっていった。まず真っ先に考えたことは、会計上の「資産」として書籍を保持したくないということであった。そしてこれまでの図書館とは全く異なるものであることを明らかにするために、「ライブラリー」というカタカナを用いることに決めた。会員から会費を徴収し、その範囲内でサービスを行うビジネス、事業としてのライブラリーの始まりである。となれば、顧客の望んでいるものを提供しなければならないのは当然である。

多少は一般の人より図書館に親しんでいる私でさえ、馴染みのない図書館に行くといつもまごつく。どの図書館にもそれぞれ固有のルールがあり、何をサービスしてくれるのか、わかりにくいからだ。その上、図書館というところは図書館側が一方的に作ったルールを、利用側が熟知していることを求めるような雰囲気がある。「利用者教育」という言葉さえ存在するように、ルールを知らない客を「勉強が足りない」と叱咤するような雰囲気。これではとても顧客がお金を払ってまで利用したいと思うわけではない。

「どこにでも無料の公立図書館がある東京で、有料の図書館が成り立つはずはない」と言われたが、親機関からの補助が一切ない、自主独立の図書館の具体策として、まず、図書館の一利用者として私がこれまで持ってきた不満点を解消することに努めた。

#### 5. ゼロベースで構築するライブラリー・ビジネス

例えば、一般の図書館では本を読みながら飲食することは禁じられていることが多い。これは何のためなのだろうか。本の汚損を気にしているというのなら、貸し出した書籍が、利用者の自宅やカフェで、コーヒーと一緒に楽しまれている事実には思い当たらないのだろうか。ワインやビール等のアルコール類を含めて、少なくとも飲物は館内どこでも自由に飲むことができるべきであるし、ネットへの接続も館内どこでもできるべきだろう。多くの図書館は子どもの利用者を重視にしており、それはそれで結構だと思うが、静かな落ち着いた空間で考え事をしたい時もある。そのようなニーズを満たしてくれる、人と情報の交差する空間は、この国のどこにあるのだろうか。

海外の書店では一般的な、カプチーノを飲みながらゆっくり新刊本を読む場所を持つ、「他の人の間にいながらも、話さなくともいい空間」の妙味は、本来、図書館が持つべきものなのではないだろうか。

また、書店に行くと読みたい本はたくさんあるが、図書館にはあまりないのはなぜだろうか。新刊書が持つ新しい本のパワーに比べると、その輝きが失せた古い本ばかりが図書館にある、というイメージは一般的だろう。これを覆せるよう、書店と同じように、出版されてすぐのタイミングを本を入荷できる仕組みを作っていた。

そして、その本を貸し出しはしない。なぜなら、民間企業が営利目的で行う事業の場合、図書館法 31 条で規定される「図書館」ではないため、著作権の例外規定は適用されない。すなわち、1 冊 1 冊の本について、著者・出版社等と個別に著作権について交渉することが原則となる。この業務の煩雑さと将来の不確定さを思うと、私は、本の貸し出しをビジネスとして行うことはできないと思った。著者や版元の利益を大切にするにはどうしたらいいのだろうか。いっそのまま定価で販売してしまえば、誰にも文句は言われたいのではないかと考えた。

しかし、この部分が、もっとも森ビルとの交渉において時間がかかることになった。なぜなら森ビル側では「図書館なのだから本の貸し出しは当然あるだろう」とのみ考え、蔵書に RFID タグを貼付した貸出・返却、棚システムを導入する計画を進めていたからだ。

私は、RFID タグの、別の使い道を考えなければならなかった。そしてこれが、「本と人の偶然の出遭い」を実現に移す方法であることに気付いたのだ。つまり、いくら「書籍を分野で分類して置くような方法では、偶然の出遭いが生まれにくい」とはいつても、目当ての本が決まっておき、それを早く入手したいという場合もある。その際に、館内の書架を一つ一つ見て歩けというのも、実際的な話ではない。

しかし、書籍の棚にセンサーが這わせてあれば、PC や携帯電話で書名を検索し、それがどの棚の下から何段目にあるかまで、わかることができる。そうなれば、アトランダムに書籍が置かれていても、あるいは置き場所が毎日変わったとしても、お客様は目当ての本にすぐに辿りつけることになるだろう。そのように、与えられた条件の中で知恵を搾り出し、一つ一つの課題を解決していった。

さらにもっとも大きな問題の一つは、顧客層の設定であった。どんな人がおカネを払ってまで、図書館に来るのだろうか？ 当時、企業が図書館を作るといえば、それは自社の業務分野に関する書籍を、一般の人に閲覧させるもの、メセナとしての専門図書館の存在しか、理解されなかった。それ以外の事例が存在しないからである。有料会員制で「情報図書館」を目指しても失敗した例を私に教えてくれる人は多かった。誰も彼もに、有料図書館は成功しないとされた。ただそれは彼らが成功した例を知らなかっただけである。あきらめないで考え続ければいいのだ。

たしかに、たとえば不動産デベロッパーが経営主体だからといって、不動産やビル・都市開発の専門書を集めた図書館を作っても、単独事業として収益をあげることはできないだろう。顧客数は限られているうえ、いくら本や情報を集めてもきりがない。世界中の本を集めなければなら

いことになってしまう。いくらコストをかけても顧客の満足は得られない。しかもその分野の専門家である顧客は、すでに自分の属する企業や組織、あるいは個人で収集した資料にアクセスできる。この分野での専門図書館も当時は存在していた。それらの上に行くことができるだろうか。

だからといって、「本好き」なタイプの人が、有料図書館の会員になるだろうか。東京都心には誰でも無料で利用できる区立図書館が点在している。六本木のすぐ傍には多くの蔵書を誇る都立中央図書館もあり、レファレンスにも長けている。国会図書館だって遠くない。税金で支えられ経済原理を考えずに済むそのような既存図書館に、真っ向から民間が挑むのは不可能である。どうしたらいいのだろうか？

結局、私のイメージした「個人として学び、他の人との情報交換も行える場」という趣旨にひっかかるものを感じる人々が、どれだけ存在しているかは、マーケティング調査をかけてもわからない。そのようなセグメントは未だ存在していないからだ。これから自分で作り出していくのである。21 世紀に入った日本社会では、終身雇用制は崩れ、否応なく組織を離れて一人で生きていかなければならない人が増加している。彼らを支え、新たなものを創り出していこうとする人々の学びの場、他者と交わる場として、このライブラリーは存在していきたいのだ。

そのように、顧客層が「見えない」以上、彼らのためにどのような本を集めるべきかも、決められない。したがって、会員が一人も存在していない開館当初は「オールジャンルの本を集めます。とくにどの分野にこだわるといことはありません」としか説明できなかった。開館後に顧客の志向がはっきり見えてきたら、それに適合した蔵書構成にすれば良い。たとえば不動産やビルに関する書籍を見たいというお客様が多ければ、専門図書館化するであろうし、あるいは定年退職者が会員の多数を占めるということであれば、その層に向けた本を揃えていこうと思った。

## 6. 常にお客様のために進化し続けるライブラリー

図書館の良さとは、他人と口をきく必要もなければ、飲食をする必要もないが、同時に、自宅で一人で閉じこもるのとは異なり、他人との関わりも存在する場所であることにある、と私は思う。週に何日来るのも自由であるし、1 か月来なくとも誰にも文句は言われたい。まさに「自律した」大人のための空間である…などと言っていると、実際に開館してからは大変なことになった。何一つ、ルールやマニュアルが作れないのである。すべてが誰にとっても経験のないことであったから。

例えば、館内のどこのゾーンで携帯電話を使ってよいか？ 私たちは運営側でそのようなことを決めたくはなかった。杓子定規に規則を定めるよりも、まわりに人がいなければ話をしてもらっても構わないし、混雑してきたら電話を切る。かかってきた電話をひそひそ声で受けるだけならその場でも良いが、話が長くなるようだったら、自分で場所を移動する。そういったことを他人に言われたから、

規則だからと従うのではなく、自分の頭を使って考える人たちに、会員になってほしかった。メンバーの間で、自然発生的にルールができていく過程を大切にしたい。

しかし、そのような思いでルールを定めないと、トラブルが起こった時に、一つ一つ解決していかなければならない。読書スペースで長時間携帯電話を使っているメンバーに、別のメンバーが苦情を言う。その時に運営側はどこまで介入するのか？「うるさい」とか「長時間」「常識」といった概念の基準は何か？ そういったことを全て、メンバー、スタッフが一緒になって、苦しみながら考えていった。

六本木ライブラリーは、24時間年中無休で運営されているため、そのような非マニュアル的な問題は、土曜・日曜でも年末年始でも、夜中の3時でも常に発生した。長い間、誰に話しても不可能だと言われていた夢がかなった興奮もあって、私は開館1年目は4時間以上連続して眠ることはできない身体になってしまっていた。私の一番大きな仕事は、他人に「具体性がない」、「意味がわからない」と言われても、同じことを言い続ける、軸をぶらさないということであった。ビジョンは、私以外の人には見えないものであったから。2003年4月25日にオープンして、年末年始も運営を続け、2日連続して休みを取ることができたのは、翌2004年の5月に入ってからであった。

そのような多忙さの大きな理由は、六本木ライブラリーが顧客と一緒に常に変化し続けてきたことによる。前述の携帯電話の使用ゾーンは、顧客の行動や自然にできてきたルールを受けて、ルールとして成文化されるようになった。

当初は「図書館で本を売る」ということが理解されずに、美術館に土産物ショップがあるように、ライブラリーに書店が併設されているのだろうとしか理解されていなかった。蔵書販売も、度重なる説明によって、全冊を原則販売することを森ビル側から許可してもらえるようになった。「図書館なのだから図書館システムが必要なのだろう」と進められてきた情報システムについても、ここには全く異なる新しいシステムが必要なのだということを理解していただけるようになった。

レファレンスについても、館内や他図書館の蔵書の検索だけでなく、近隣の書店の案内もするというのを、考えた。顧客にとっては、自分の欲しい本が図書館にあるか書店にあるかは、決定的な差異ではない。それを入手するのに必要なコストの総額、すなわち時間と値段のバランスが重要なのである。いつも無料なら良いというものではないのだ。

従来の図書館像では考えられない、会員のボランティアによるネットワーキング・パーティや、「図書館に書籍の購入リクエストをするのではなく、むしろ自分の好きな本、他人に読んでもらいたい本を持ち寄る」会員によるブックナビ・クラブも始まった。何もかも、開館前には私の頭の中にしかなかったことである。机上の空論だと言われていたことばかりである。リアルとヴァーチャルの融合したコミュニティを目指し、まだまだ変化の途中にある。

## 7. おわりに 一他の人に見えないものを見る信念

図書館業界の方からは、「六本木ヒルズだからこそ、順調に顧客を獲得できたのだろう。他の場所だったらうまく行かなかったのではないかと」言われることが、非常に多い。その前提には、「一つのモデルを作って、それと同じものを日本中のどこにでもあてはめよう」という意図が見えるように思われる。一官製のモデルを作り、日本中で同じことをしようとしていた、明治時代の文明開化を思い出してしまう。

しかし、それがおかしいのだ。顧客も地域の特性も、資金状況もそれぞれに異なるのが、市場における新規事業創造というものである。それぞれの市場環境の中で、顧客の支持を受けるにはどうしたら良いのかを、ゼロから知恵を振り絞るしかない。

私は、六本木ヒルズという場所にいるのだから、そのためにふさわしいモデルを作り上げていったのである。オープン前から六本木ヒルズを研究し、その顧客となる東京の都心・港区に勤務・居住する人々が望むように、ライブラリーを作り上げたのは当然である。彼らの趣味に合うようにこのライブラリーを設計したのであり、これがたとえば、北海道の原野の中であるとか、都内でも東京駅のまん前であるとかしたら、全く違う特徴を持つライブラリーになっていた。

国内や海外の先例等を研究し、それを真似しようとするのは、目の前の顧客の希望を無視することになる。顧客が何を望んでいるのか、それを顧客より一歩先に発見し、商品に創り上げていくことは、商品開発としてあたり前の発想である。その過程に「真似」という早道はない。全て自分でゼロから苦労しなければならないのである。

どうか、アカデミーヒルズ六本木ライブラリーを「真似」しようと思わないでほしい。これは私が、森ビルを始めとする多くの方々と苦労して創り上げた、知的作品なのである。このアイデンティティを誰にも譲ることはできない。

そして目の前の顧客と、自分の置かれた環境を冷徹に見つめ、通常業務の上でおかしいと思っていること、こうだったらいいのに、と願っていることを、一つ一つ現実に移して行ってほしい。人は一人一人皆違う。その違いを個性として追及していけば、独自のアイデンティティは確立する。最初は誰にも理解されないだろう。しかしあきらめなければ、いつか夢はかなうのである。

### 参考文献

- 1) エティエンヌ・ウエンガー、リチャード・マクダーモット、ウィリアム・スナイダー著、櫻井祐子訳。コミュニティ・オブ・プラクティス。翔泳社、2002
- 2) ダニエル・H・ピンク著、池村千秋訳。フリーエージェント社会の到来、ダイヤモンド社、2002
- 3) ロナルド・コース著、宮沢健一訳。企業・市場・法。東洋経済新報社、1992
- 4) ヨーナス・リッデルストラレ、シエル・A・ノードストロム著、中村ゆうじん訳。成功ルールが変わる！。PHP 研究所、2004
- 5) ドン・コーエン、ローレンス・ブルサック著。沢崎冬日訳。

人と人の「つながり」に投資する企業. ダイヤモンド社, 2003  
6) トマス・W・マローン著, 高橋則明訳. フューチャー・オブ・

ワーク. ランダムハウス講談社, 2004

**Special feature:** Library's Identity. Creation of completely new library concept-Academyhills Roppongi Library, Mami KOBAYASHI (Academyhills Roppongi Library, Ropponghills Mori Tower 49, 6-10-1, Roppongi, Minato-ku, Tokyo 106-6149 JAPAN)

**Abstract :** The concept of Academyhills Roppongi Library, a fee-based membership library was originated by author's unique idea and research in 2003. It has so brand-new concept for "library" that nobody understood or supported it before it starts. However, the author has created the idea with no limit, analyzing "what library should be" and "why people need a library".

The key factor for success is having that strong belief under environment given.

**Keywords :** reason for library existing / efficient access for information / identity / boundary for corporation/organization / reading room's value / community of practice / knowledge management / virtual library / zero-based thinking method