

POINT OF VIEW

リブネットのビジネスモデル



谷口 とよ美

リブネットは学校図書館運営支援から始まったベンチャー企業。そのビジネスモデルの肝は、「システム十人(的)サービス」。そして現在は、図書館をキーワードに運営、選書、コンサル、システム構築まで、全方位で展開できるソリューション企業として活動の幅を広げている。

システム十人(的)サービス

リブネットのビジネスモデルといっても過言ではないかもしれない。おもな対象は、学校図書館、公共図書館といった公共サービス、そして、今期からスタートした観光事業への展開だ。

公共サービスにおける「官」から「民」への委託事業は、いまでも多くの自治体が導入しているが、平成14年(02年)の創業時には、「何をかわんや」という状況だった。

とくに「学校図書館の運営支援を民間委託で」といった発想はどこにも存在しないといったレベルで、反応も冷やかだった。現在、小中学校図書館を中心とした学校図書館運営受託実績は、延数で

2000校を超えた。築き上げた「学校図書館活性化ノウハウ」を、学校図書館スタッフを通して提供。学校図書館に向くスタッフは、マニュアルを中心とした座学や、その日から即戦力になるよう組まれた実務研修プログラムをこなし、準備を整える。

学校に向くスタッフは、「一人」。そのスタッフを孤立させない仕組みをつくり上げたのが、リブネットの「システム十人」のビジネスモデルである。

マニュアル、研修プログラム、スタッフ業務用コンテンツ配信、スーパーバイザ対応、ヘルプデスク、そして、勤務スケジュールから業務内容までを管理する独自の業務管理システム。こういったITを駆使した

バックヤードを構築し、スタッフを孤立させないサービスモデルをつくり上げた。その結果は、自治体との契約後、仕様に基づくサービスの提供を遠隔でも十分に可能にし、顧客(自治体、学校、児童生徒)からの評価のアップという形で契約の継続や増加につながっている。さらに、その

受託の形式は、県教委単位のアドバイザ契約にまで発展し、各市町村の学校図書館活性化を指導する業務も始まっている。

今年度は、さらに高校図書館、大学図書館(秋田国際教養大学)からも受注があり、幼稚園から大学までの図書館を運営支援する会社となった。

公共図書館といわれる市町村立図書館の運営も受注

が増えている。こちらは、一気に数百人のスタッフを採用することもあり、そのスタッフ管理にも独自の業務管理システムが活躍している。募集、面接の段階で、採用対象者の情報が入力され、雇用契約や勤務シフト、給与計算のデータまでが一括管理できるシステムにより、3月~4月の繁忙期も管理部門の人員を増やすことなく対応でき、また、システムによるコスト管理が徹底された結果、価格競争力のアップとなり、受託が増えるスパイラルにつながっている。

学校図書館運営支援から始まった当社は、当初から図書館を運営する大きな柱は「一人とシステム」であると考え、図書管理システムの開発も手掛けてきた。スタッフ管理で活躍する業務管理システムも、この図書管理システムの開発ノウハウを、ベースに内製でつくり

上げている。気がつけば、図書館をキーワードに運営、選書、コンサル、システム構築まで、全方位で展開できるソリューション企業になることができた。

たにくち・とよみ リブネット社長。三重県生まれ。三重県職員などを経て02年1月リブネット設立。13年ミライトグループに