

利用者の皆様へ（追記あり）

広島県立図書館では、利用者の方がお尋ねになりたいことについて担当に直接おつなぎするとともに、レファレンス相談に対する円滑な回答の実施の観点から、令和元年12月3日（火）から、レファレンス専用電話（082-241-2299）に自動音声応答サービスを導入します。

当館が行う自動音声応答サービスは、レファレンス専用電話（082-241-2299）に電話をかけてこられた利用者がお尋ねになりたいことを、問合せ内容の多い「貸出資料の確認や期間延長・予約資料の確認」、「資料の所蔵、その他調査が必要な内容（レファレンス）」、「録音（テープ）図書等の郵送貸出希望」、「その他」の4区分に分けて、それぞれに該当するボタンを押していただくことにより担当に直接おつなぎするものです。

操作方法は「自動音声応答サービス操作方法」とおりです。

自動音声応答サービスの導入により、利用者への利便性の一層の向上に努めてまいりますので、御理解のほどよろしくお願いいたします。

今後、開館情報、アクセス・駐車場、利用環境についてもこのサービスにより情報を提供させていただくことを予定しておりますので、御了承ください。

【令和元年12月22日追記】

令和2年1月28日（火）から、その他の情報のうち「開館情報」、「アクセス・駐車場」、「利用環境」について、自動音声による案内とさせていただきます。

「貸出資料の確認や期間延長・予約資料の確認」、「資料の所蔵、その他調査が必要な内容（レファレンス）」、「録音（テープ）図書等の郵送貸出希望」の問合せについては、音声案内の途中でも該当の番号を押していただくことにより担当におつなぎします。

また、お問い合わせになりたい内容が以下にある場合は、問合せ内容に対応する担当課・電話番号に直接電話いただき、相談いただくことも可能です。

問合せ内容	担当課・電話番号
○代表電話番号	082-241-4995
○利用カードの登録・更新 ○資料（図書）の貸出し・返却・延長等 ○障害者サービス（郵送貸出・対面朗読等） ○インターネット予約貸出しサービス	調査情報課図書利用係 082-241-4972（開館時間内のみ）
○資料（図書）を寄贈したいとき ○資料（図書）の分類及び目録の整備に関する事 ○資料（図書）の保存に関する事	資料課 082-241-4971
○県内市町立図書館からの問合せ ○児童・青少年サービス（おはなし会を含む）	事業課 082-241-4973
○図書館の庶務（入札契約等を含む） ○ホームページ広告 ○広島県立図書館友の会事務局	総務課 082-241-4970

※開館時間 火曜日～金曜日 … 午前9時30分～午後7時
土曜日・日曜日 … 午前9時30分～午後5時

自動音声応答サービス操作方法（令和2年1月28日～）

082-241-2299（レファレンス専用）に電話

自動音声応答サービスが流れる。

「御利用ありがとうございます。こちらは、広島県立図書館自動音声
応答サービスです。御希望の……」

問い合わせの内容に応じて、次の番号を押す。

- | | |
|-----------------------------|--------|
| 「貸出資料の確認や期間延長・予約資料の確認」 | …… 「1」 |
| 「資料の所蔵、その他調査が必要な内容（レファレンス）」 | …… 「2」 |
| 「録音（テープ）図書等の郵送貸出希望」 | …… 「3」 |
| 「その他」 | …… 「9」 |

「1」～「3」

担当におつなぎします。

「9」

問い合わせの内容に応じて、次の番号を押す。

- | | |
|------------|--------|
| 「開館情報」 | …… 「1」 |
| 「アクセス・駐車場」 | …… 「2」 |
| 「利用環境」 | …… 「3」 |
| 「その他」 | …… 「9」 |

「9」

それぞれ音声案内いたします。

※ほかの内容をお知りになりたい
場合はそのままお待ちください。

「1」～「3」

担当が他の方の対応をしている場合、少しお待ちいただく場合がありますので、
御了承ください。