

# 周辺の話題

2009.4.28

マニュアルライティング (2009 年度)

# 本日の内容

- 作業課題・実習フィードバック
- マニュアルを巡る最近の動向

# 連絡事項

- 教室変更依頼中
- 第1回レポート課題提示中 (⌘切: 5/1)

# 作業課題フィードバック (1/3)

## マニュアルに対する印象

- 読まない、仕方なく読むもの
- ないと困るのに、あると邪魔
- 禁止事項ばかり書いてある、堅苦しい
- 文字がギッチリ詰まっている
- 知りたいことが書いていない、探しにくい
- 分厚い

# 作業課題フィードバック (2/3)

## 将来あるべきマニュアルの姿

- 必要なときに必要な情報を取り出せる
- 製品に内蔵されて、単体では存在しなくなる
- 誰にでも読みやすい、読む気にさせる
- 図版中心になる
- 老若男女誰にでも理解できる
- 透明な存在になる

# 作業課題フィードバック (3/3)

## 質問

- マニュアル制作に必要な能力とは？
- 一般の人に難しいことを伝えるときに、  
どう伝える？

# 実習フィードバック (1/3)

## 各グループの評価基準

- 視覚要素  
→文字の大きさ、行間、色、イラスト処理など
- 視線の動き
- 文字量
- わかりやすさ
- 情報の優先順位

# 実習フィードバック (2/3)

## 気付いたこと (個人)

- 第一印象はとても重要
- ディテールの差が読みやすさに大きく影響する
- 悪い点を指摘するのは容易だが、良い点を指摘することは難しい
- 人によって気になる点が異なる
- 情報の順序や見出し表現は重要である

# 実習フィードバック (3/3)

## 進めかたについて感想

- 知人が多かったのでうまく進行した／  
知人が少なかったがうまく進行した
- もっと話し合い時間が少なくても大丈夫
- 椅子が固定なのが辛い
- 比較ポイントを最初に決める必要がある
- 議論の進めかた、役割分担を最初に決める  
必要がある

# 作業課題

## 比較評価のポイントを考える

前回実習のような比較評価をする際に、議論のベースとなる評価ポイントを5つ考えてみる

→ 「○○に注目してみると、aよりbの方が…」  
の○○部分

# マニュアル制作というお仕事

## 現状概観

- メーカー内で社員が制作することはあまりない
- マニュアル制作を担当する部門もいろいろ
- 制作会社にも種類がある  
→メーカー系・印刷系・独立系…
- あまり景気の良い話は聞かないかも…
- でも仕事は面白いよ!

# 携帯電話のマニュアル

## 軽量化に向けて変革中？

- ソフトバンク  
→基本操作のみに削減・詳細版別扱い
- au  
→冊子判型縮小・合冊化
- NTT ドコモ  
→冊子判型縮小・一部機種を基本操作のみに

# 業務マニュアル (1/3)

## 重要視されるようになってきた背景

- 人材の流動性向上
- (通称) 2007 年問題
- コンプライアンス (法令遵守) の強化
- J-SOX (内部統制)
- ISO9001 (品質マネジメントシステム)

# 業務マニュアル (2/3)

## プロセス規定によって品質を維持する

- どのような業務なのかわかるように
- 業務の記録を確認できるように
- 文書化と記録、管理

# 業務マニュアル (3/3)

## 操作マニュアルとの違い

- 業務の規定から業務のフローまで幅広い
- 現場の知恵 (コード化されていないノウハウ) の反映
- 更新管理と運用
- 業務マニュアル特有の情報構造

# 電子マニュアル (1/5)

## さまざまな電子マニュアル

- 提供方法の違い  
→ ローカル or ネットワーク
- 表現方法の違い  
→ 静止画・テキストベース or インタラクティブ
- 操作しながら見る? 解説書として見る?

# 電子マニュアル (2/5)

## ローカルで展開される電子マニュアル

- ヘルプ
- 電子ドキュメント (HTML、PDF など)
- UI 組み込み

# 電子マニュアル (3/5)

## ネットワークを利用する電子マニュアル

- 業務マニュアル (イントラネット上で展開)  
→更新管理などの運用上の問題
- コンシューマ―製品で必須情報をネットワーク上に展開する例はほとんど存在しない

# 電子マニュアル (4/5)

## 静止画・テキストベースの表現

- 紙媒体と同様の表現を電子マニュアルにおいて適用したもの
- 「電子媒体の特性を活かしている」とはあまり言えない
- 紙媒体と異なり、物理的なピクセル数に制約されるため画像表現周りは要注意

# 電子マニュアル (5/5)

## インタラクティブな表現

- e-learning 絡みで注目されている  
→いわゆる「動画マニュアル」
- 前提条件や時間の変化に依存する状態遷移を説明する場合に有効
- 閲覧者の時間を拘束してしまうことに注意

# 仕様書 (1/5)

## 外部仕様書

- UI を中心としたユーザーとのインタラクション周りの挙動・仕様を記述する (外部仕様書)
- 機能名や挙動、制約事項を製品・サービスの側から記述する
- 各部名称説明のように、UI 要素ごとに機能説明することが多い

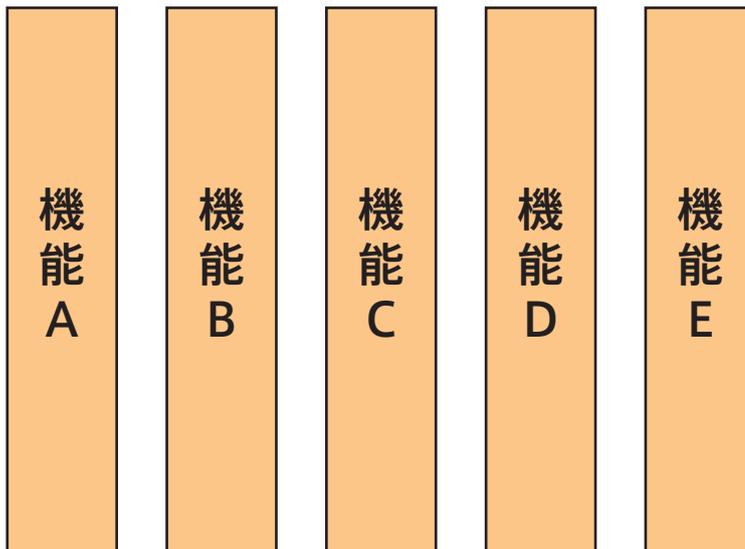
# 仕様書 (2/5)

## 記述にあたっての注意点

- ユーザーの目的と仕様書の粒度が合致しない  
(当然)
- ユーザーの使用シーンの観点が抜けがち  
→ユースケース分析 (UML) などで対応することも
- ユーザーの観点からの仕様レビューが必須

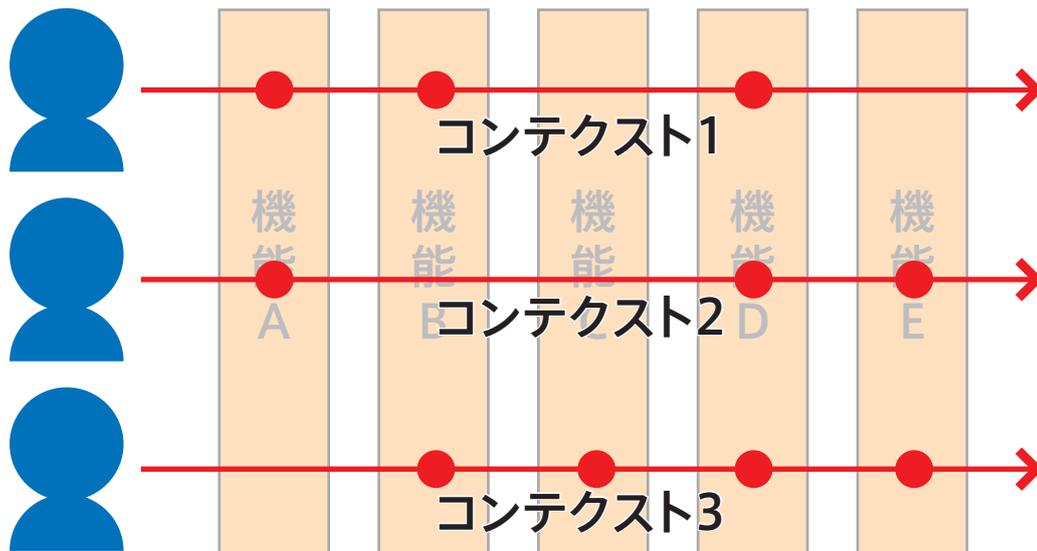
# 仕様書 (3/5)

## 機能とタスク



# 仕様書 (4/5)

## 機能とタスク



# 仕様書 (5/5)

## 機能とタスク



# 文章の書きかた

## 学生時代のうちにバリエーションを拡げる

- 論文調の文章  
→ 堅い言い回し、事実と主張の分離など
- やわらかい説明調の文章
- TPO に合わせて使い分けられるように
- いろいろな本を読んでおくこと

# 次回の予定

## 良いマニュアルとは？ (2)

- レポート講評
- 実例をベースに考える
- ユーザー中心のデザイン