

マニュアル制作業務のPDCA（2回シリーズ）

～属人化を見直すためのルールづくりかた～

昨今、働き方改革の影響により、業務の効率化が求められています。

それに伴い、マニュアルを代表とする社外向けの製品・サポート情報制作業務においても、新システムの導入に向けて改めて制作工程を見直す動きが見られます。また、社内ナレッジベースの効率的な構築に向けて、社内ドキュメントの整備に取り組む企業も数多くあります。

社外向け、社内向けを問わず、ドキュメントの作成・運用・管理を見直す時期が来ていると言えるでしょう。

しかし、以下のような課題が立ちほだかり、思うように改善が進まない…というのが実情です。

- ・現状のマニュアル制作業務がまわっているが、どのタイミングで何を見直し、改善したらいいのかわからない
- ・ドキュメント制作のガイドラインを使用しているが、見直しのポイントがわからない
- ・新しくマニュアル制作部署に配属されたが、業務内容がいまいちよくわからない
- ・業務改善のための社外的な視点や、一般的な事例収集が不足している
- ・決まったルールやワークフローがなく、各自が作成したものをなんとなく共有している
- ・せっかく作成した業務マニュアルが全く活用されていない
- ・他メンバーや他部署の協力が得られず、孤独にマニュアルなどを作成している
- ・引継ぎのために業務マニュアルを作ったが、必要とされている情報を網羅できていないのかわからない

【セミナー概要】

本セミナーでは、マニュアルを題材に、製品・サポート情報制作における上記の課題解決のポイントを「書き方」と「ワークフロー」の観点でお伝えします。

「製品・サポート情報」というと社外向けの製品マニュアル、取扱説明書、FAQ およびサービス情報のイメージが強くありますが、業務マニュアルや社内向けマニュアルも含めた、幅広いドキュメント制作に役立つ内容となっております。

セミナーは2回に分けて実施します。2回とも受講することをお薦めしますが、どちらか1回だけの受講も可能です。それぞれでもご理解いただき、ご活用いただける内容ですので、ご都合に合わせてご参加ください。

1 回目	<p>■マニュアルのわかりやすさを定義して、「書き方」のルールを作る</p> <p>マニュアルの「わかりやすさ」「わかりにくさ」は、主観的に語られることが多く、人によって判断基準があいまいになりがちです。特に、マニュアルに対する課題や方向性を、他の人と共有するのが難しい理由の一つはここにあります。</p> <p>1 回目では、主観的になりがちなマニュアルのわかりやすさを定義することで、自社のマニュアルの課題を客観的に見える化する方法について解説します。さらに、洗い出した課題に対して、書き方の基準をルール化するためのガイドライン作成のポイントを、ワークショップを通して実践的に学びます。</p>
2 回目	<p>■マニュアル制作業務の属人化を防ぐために、「ワークフロー」を整理する</p> <p>マニュアル制作業務が、属人的になってしまう理由の一つに、人によって作り方やチェックの仕方・進め方が異なる点が挙げられます。チームとして標準的な進め方をどのように定義できるでしょうか。ワークフローの整理の仕方を学ぶことで、新しい担当者に効率的にOJTしたり、業務負荷軽減のためにサポートしたりといったことが行いやすくなります。また、一度決めた品質基準やルールを「いつ」「どのように」見直したらよいのでしょうか。具体的なケーススタディを踏まえて、そのコツをお話します。</p>

* 質疑応答

受講希望者から事前に寄せられた質問に対して講師が回答、解説を行います。

本セミナー受講に際して確認したい事柄がございましたら参加申込書の「質問事項欄」にご記入ください。
できる限りの回答をできるよう、ご用意させていただきます。

【対象者】

- ・ マニュアル制作部門のリーダーの方・実務担当者
- ・ 設計・開発部門の業務の一部として、マニュアル作成を担当している方
- ・ コア業務の業務改善のためにマニュアル整備を支援する立場の方
- ・ 品質管理部門として、社内で作成しているマニュアルの品質チェックをしている方
- ・ 本来業務とは別に、定期的に業務マニュアルを作成している方、及びリーダーの方

【受講料】

各回とも同じ料金で TC 協会会員：¥15,120（消費税込） 非会員：¥22,680（消費税込）

2 回分をまとめて申込んだ場合は優待受講料を設定しています。

TC 協会会員：¥22,680（消費税込） 非会員：¥34,020（消費税込）

【講師】

安岡 仁之 株式会社ヒューマンサイエンス

企業内システムの操作マニュアル・業務マニュアル・各種取扱説明書・教育教材の制作に携わる。マニュアル評価や、大手メーカーのマニュアル制作コンサルタントに従事。

「分かりやすい取扱説明書・マニュアルの作り方と制作コストの削減ノウハウ」「多言語展開に役立つ文章作成のテクニック」などをテーマに、セミナーの講師実績多数。

堀越 かおり 株式会社ヒューマンサイエンス

Microsoft Office 製品セミナー教材・書籍、各種製品マニュアル、ヘルプ、業務マニュアルの作成プロジェクトに従事。マニュアル評価や大手電機メーカーのマニュアル作成コンサル、大手損害保険会社担当者向けセミナー教材の開発にも携わる
日本語マニュアルのみならず、翻訳ディレクターとしても複合機操作マニュアル（20 言語）などを担当。

【日時 / 会場】

- ・ 第 1 回：「書き方」のルールを作る

【東京開催】5 月 16 日（木）13:30-16:30

場所：中野サンプラザ 7 階研修室 11 <https://www.sunplaza.jp/access/>

〒164-8512 東京都中野区中野 4-1-1

【京都開催】5 月 30 日（木）13:30-16:30

場所：メルパルク京都 4 階研修室 1 <https://www.mielparque.jp/kyoto/access/>

〒600-8216 京都府京都市下京区東洞院通七条下ル東塩小路町 676 番 13

- ・ 第 2 回：「ワークフロー」を整理する

【東京開催】6 月 20 日（木）13:30-16:30

場所：中野サンプラザ 7 階研修室 11

【京都開催】6 月 27 日（木）13:30-16:30

場所：メルパルク京都 4 階研修室 4

【定員】

40 名になり次第締切り。最小遂行人数は 15 名とします。

【参加申し込み方法】

下記申込書に必要事項をご記入の上、TC 協会まで FAX (03-3368-5087) またはメール (tc-info@jtca.org) にてお申し込みください。申込書は、TC 協会ホームページ (<https://www.jtca.org/seminar/index.html>) から入手できます。お申し込みされた方には、請求書と受講票を郵送いたします。

【主催・お問い合わせ先】

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会 事務局

〒169-0075 東京都新宿区高田馬場 4-34-2 第一後藤ビル 101 号室 TEL 03-3368-4607 e-mail : tc-info@jtca.org

.....
一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会 行 (FAX : 03-3368-5087)

2019 年 月 日

マニュアル制作業務の PDCA (2 回シリーズ)

～ 属人化を見直すためのルールづくりかた～

参加申込書

* 参加を希望する□欄にレ印を記入してください。

第 1 回 「書き方」のルールを作る □東京 5 月 16 日 (木) □京都 5 月 30 日 (木)

第 2 回 「ワークフロー」を整理する □東京 6 月 20 日 (木) □京都 6 月 27 日 (木)

第 1 回と第 2 回をまとめて □東京 5 月 16 日 (木)、6 月 20 日 (木)

□京都 5 月 30 日 (木)、6 月 27 日 (木)

参加者氏名 _____ TC 協会会員番号 (_____) * 非会員の方は空白

受講票送付先

住所 (□自宅 □勤務先) * 勤務先に送付する場合は、**会社名、所属**などを忘れずにご記入ください。

〒

電話

メール

質問事項欄