

日本マニュアルコンテスト2018のマニュアル オブ ザ イヤーは、ネポン株式会社の施設園芸用温風暖房機の取扱説明書、工事説明書、サポートガイドの3種のマニュアルが受賞しました。対象読者ごとに情報を明確化して分冊にまとめ、トラブル発生時の対処について、何をすべきなのか、どこに連絡するのかを読者に対して明確にしたことなどが高く評価されました。制作を担当した方々に、改善の工夫と説明書への取り組みを伺いました。



■ネポンはどんな会社か、どんな製品を扱っているか？

ネポンという会社名、初めて目にされた方も多いのではないのでしょうか。弊社 ネポン株式会社は、ビニールハウスなど施設園芸を中心とした農業用機器や農業ICTサービスなどを取り扱うメーカーで、創業70年を迎えます。日本中の人々が当たり前のように季節を問わず、新鮮な野菜を食べている裏側には、弊社の農業用機器・サービスが大きく携わっています。また、業務用温水ボイラーや温風暖房機などの熱機器、簡易水洗トイレといった衛生機器も扱っており、富士山の五合目や青函トンネルの海底駅で使用された簡易水洗トイレも弊社の製品です。

受賞したマニュアルの対象製品「施設園芸用温風暖房機 ハウスカオンキ」は、名前のとおり、ビニールハウスを加熱するための暖房機です。ビニールハウスの規模や栽培作物に合わせ、温風の吹き出し口（下吹き、上吹き、低床など）・能力・燃料別にご用

意し、標準仕様で計24機種取りそろえています。バリエーション豊富な製品です。販売当初から現在まで50年以上、国内トップシェアを占め、農家さんにはカオンキの愛称で親しまれています。製品寿命も長く、10年以上使用するの当たり前前の製品です。

■受賞作の制作について、キッカケは？

受賞作は、弊社マニュアルのQCD（品質・価格・納期）を改善する取り組みの第一弾として制作しました。

弊社の長年の課題は、農業機器の使用者のリスク認識と実際のリスクとの間に大きなギャップがあり、そのギャップを埋められていないことです。最終審査のプレゼンテーションでは、ハウスカオンキと一般家庭用ファンヒーターとの能力・リスクの差を、20tトレーラーと軽トラックとの能力・リスクの差に例えてお話ししました。農業機器は、電化製品の延長として捉えられてしまい、使用者である農

家さんはリスクの大きさを感じにくい傾向があります。弊社は以前から電化製品のような親しみやすく分かりやすいマニュアルを目指していました。しかし、記載内容や表記など「お客様に本当に分かりやすく書けているか、そのために何をすればいいのか」というところまでは考えが及んでいませんでした。

また、市場変化とマニュアルの分かりにくさも課題でした。機器を使用する農家さんの世代交代やビニールハウスの大規模化、異業種の参入、販売店様・代理店様・施工業者様が多様化するなど、市場変化が進んでいます。「マニュアルに必要な項目が書かれていない、記載してあってもよく分からない、マニュアルは読まないで問い合わせる」といったお客様の声も届いていました。私たち制作者が理解できないまま制作することも頻繁に生じていました。

これらの課題や状況から、「今までの制作方法で、お客様に安全安心を伝えられるのだろうか」と疑問に感じ、制作プロセスや表現の全面的な見直しに至りました。

マニュアル改善の対象は、弊社の主力製品であるハウスカオンキを選びました。理由は、長年大きな見直しができおらず改訂が必要だったこと、より多くのお客様に安心安全を届けられるということ、他のマニュアルにも流用しやすかったこと、製品に詳しい人が多いので協力を得やすいことからです。

■マニュアル改善を進めるうえで重要だったことは？

マニュアル改善を進めるうえで重要だったのは、スキルアップでした。マニュアル改善をはじめる前まで、弊社ではマニュアル制作を中心業務とする者がおらず、設計者が原稿執筆と制作指示を担い、私たちDTP・CADオペレーターが作業していました。この体制の問題は、設計者は製品やサービスを知り尽くしているため、理解している人の目線で執筆し

がちということでした。「お客様に分かりやすく書くためには、お客様の立場に近い自分たちがマニュアル制作の中心にならなければいけない」と使命感を感じたのです。TCという思想がない環境だったため、スキルアップとして「分かりやすさとは何なのか、どう実現するのか、標準的な方法はどうか」といった基本的なことから学びはじめました。TC協会のセミナーや検定の勉強を中心に、ライティングや情報構造化に関する書籍での勉強や、他業種の展示会などでの情報収集を行いました。振り返ってみると、TC経験者がいないということも、比較的自由な発想でチーム内の相談を重視したり、学んだことの勉強会を開催するきっかけとなり、学びの定着になったと感じています。

■マニュアル制作で具体的に注力したことは？

マニュアル改善では、分かりやすさの向上を目的として、制作プロセスや表現の見直しを行ないました。ターゲットを設定することから始め、表現に関してはアウトソースでマニュアル評価を依頼し、客観的な目線で課題を洗い出しました。

■ターゲットを見直す

ターゲットの見直しにおいては、農家さんやその他関連する施工やサービスを担当される方々に着目しました。特に取扱説明書のメインターゲットは「製品を初めて使用する人」とし、サブターゲットを「製品の使用経験がある人」としました。このターゲット設定に合わせて、分冊構成や表現、記載内容をすべて見直しました。みなさまは当たり前に行っていることだと思いますが、弊社のマニュアル制作にとって「ターゲットを明文化したうえで制作する」ということは初めてでした。ターゲットを明文化したことにより判断が明確になり、情報をどう分割するのか、表現をどこまで分かりやすくするか、チームや他部門

と共有しやすく、比較的スムーズに進めることができました。

■お客様がみる取扱説明書から改善、取り扱いをすべて体験

ターゲット読者に対して情報が不足していることも課題として挙げられていたため、マニュアル制作者である私たち自身が製品を実際に操作し、記載内容を見直しました。製品を触ってみると、私たちの表現していたことは、ごく一部だったと痛感しました。お客様が行動できるように、私たちが感じたことを文章やイラストに反映しています。

■概要や全体像の説明を大切にしたい

分かりやすく書くうえでの基本である概要や全体像を大切にしました。そうしたのは、使用現場からの要望も1つの理由です。弊社では、受賞作のハウスカオンキ以外に、ビニールハウスにある機械を制御するコントローラーやセンサーなども取り扱っています。複数の機器を連関させて動かすことが当たり前になったことから、「全体像を把握するのが難しい」という声を聞くようになったのです。このような機器・用途の発展や、使用者の変化が激しい現状を考慮して、概要説明や全体像を取扱説明書・工事説明書の巻頭に記載し、分かりやすさを向上させています。各章の説明でも、機器や機器以外のどこを取り扱うべきか明確することを心がけ、全体像を描くことを徹底しました。

■お客様に違和感を持たせないイラストにする

イラストは「お客様に違和感を持たせない」という思いで表現しています。強調表現や記載する角度などルールを守り、統一して書くことを大切にしました。特に強調表現は見直しています。点検やお手入れの説明で、部品が多くなり線が混在した場合にも

はっきり分かるように線の太さ・色を見直しました。イラストを描く前に、自分たちが操作を体験したことで、イラストの何を強調したほうがいいのか判断が可能になりました。マニュアル製作後にレビューを行ったのですが、製品を詳しく知らない社員からは「新しいマニュアルのイラストを見て、正しい状態を理解できるようになった」と言ってもらえました。

■リスク低減の周知として、「サポートガイド」で販売店・代理店にも呼びかけ

弊社が扱う施設園芸用の農用機器のリスクとして、事故やケガというリスクの他に、財産損失のリスクも大きいと考えています。無人のビニールハウスで弊社の機器が故障してしまった場合、作物が枯れて1年分の売り上げを消失してしまう危険性があります。そのため、リスク低減策として定期点検・修理は大変重要です。弊社ではサポートガイドとしてアフターサービスに関する情報をまとめ、お客様だけでなく販売店・代理店に向けた表記をしました。サポートガイド以外の取扱説明書・工事説明書は白黒印刷ですが、サポートガイドは3色刷で目立つ様にしています。「重要書類在中 販売店・代理店の方へ」と記載し、販売店・代理店から必ずお客様に手渡すよう促しています。

サポートガイドの記載内容は、評価コメントをいただいたとおり「消費生活用製品安全法の長期使用製品安全点検制度」をヒントにしています。弊社では、本制度で特定保守製品と指定されている石油給湯器も取り扱っていることもあり、特定保守製品以外の製品も同様に案内してリスク対策ができるようにしました。

リスク対策としては、他にも取扱説明書の警告文に「財産損失」に関わる表現を取り入れたり、概要説明を分かりやすくしたりすることで、機器の持つリスクをお客様が認識しやすいような作りをしています。

■テクニカルコミュニケーターとして今後の 展望は？

マニュアル改善の第一弾を終え、マニュアルコンテストに応募しました。実力チェックを目的としていたため、マニュアルオブザイヤー 2018 を獲得したときは、驚きを隠しきれませんでした。いま振り返ってみると、これまでの取り組みをカタチとして表すことができた、弊社のTCのベースを0から一定のレベル上げることができたのだと嬉しく感じています。マニュアルコンテストの評価では、表現から情報の切り分け方に関するところまで、沢山の改善のポイントをいただきました。弊社は、表現設計や執筆の課題はもちろんのこと、製品の取り扱いなどの課題も山積しています。

私たちはマニュアル制作のプロセスを堅実なものとして築き、マニュアルの品質を上げることでお客様の安心安全を守っていくための取り組みを着実に進めていきます。また、TCのスキルを活かして製品価値も上げていきたいと考えています。開発上流に私たちテクニカルコミュニケーターが入ることで、使用や使用情報をより分かりやすく、扱いやすく変えることができ、問い合わせも減らせるはずです。マニュアル改善では制作者が製品を取り扱ったように、開発プロセスの途中段階で実証を行うことで、よりお客様のことを考えた製品ができると考えています。現場の声を聞くプロセスを制作プロセスに組み入れ、製品とマニュアルにフィードバックしていきたいです。