

JTCA

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会

Frontier

2018年日本マニュアルコンテスト結果報告



第13号
2019年



一般財団法人
テクニカルコミュニケーター協会

Frontier

2019年 第13号

CONTENTS

日本マニュアルコンテスト2018結果報告……………	P.02
結果分析 各部門のまとめ……………	P.04
本年度のマニュアルコンテスト概要……………	P.05
審査結果……………	P.10
入賞マニュアル解説……………	P.12
最終審査委員コメント……………	P.26
マニュアル オブ ザ イヤー 2018 受賞会社訪問 ……………	P.30

日本マニュアルコンテスト2018 結果報告

2018年8月21日、TC協会ホームページにて、日本マニュアルコンテスト2018の結果が発表されました。今号の特集では、本年度のコンテストの概要をまとめ、コンテストの経過を振り返るとともに、入賞した作品に対する二次審査委員の解説と最終審査委員からのコメント、マニュアル オブ ザ イヤーを受賞された皆様からのコメントを紹介いたします。

■ はじめに

日本マニュアルコンテストは、一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会が主催し、マニュアルコンテスト憲章に基づき、以下の目的で開催されます。

- (1) マニュアルの品質向上を目的として、コンテストを継続・維持することでマニュアル評価方法の改善と普及を図る。
- (2) マニュアル評価ガイドラインを作成し、時代の変化に合わせて改定するためにマニュアルコンテストから得られる情報を活用する。
- (3) 制作者およびユーザーが、共にその審査結果に納得できる信頼性の高いマニュアルコンテストを目指す。
- (4) 優秀なマニュアル制作の功労者を表彰する。

毎年、結果報告書を発行し、日ごろマニュアル制作に携わっている方々がこの報告書から何かを感じ取り、今後のマニュアル品質や制作技術の向上に役立てていただけるよう取り組んでいます。

なお、本年度の応募作品の中から優れた作品を紹介するサンプル集をTC協会ホームページで公開しています。こちらにもぜひアクセスしてください。

http://www.jtca.org/tc_award/index.html

■ 日本マニュアルコンテスト2018によせて

テクニカルコミュニケーター協会会長
綿井 雅康

本年のマニュアルコンテストも、応募いただいた企業の方々、ならびに運営と審査に携わった皆様のご理解ご協力により、充実した成果をあげることができました。受賞なさった皆様には改めてお祝いを申し上げます。

受賞という成果をあげることが最終目標かと存じますが、本コンテストに応募すること、応募作品を審査すること、さらには受賞作品を選定すること、最終コンテストに参加することなど、一連の活動のすべてが使用説明に関する知識と技術の向上に寄与していると考えます。

TCに携わる多くの方々が、互いに競い合いつつも、互いに高め合っていく貴重な活動ではないでしょうか。

本年度も京都でのシンポジウムで、MOY選考のための候補マニュアルに関するプレゼンテーションが行われました。発表された方々から、課題の明確化や改善への取り組みなど「リアルな」姿を披露していただきました。嬉しかったのは、シンポジウムやこのプレゼンテーションに出席して研鑽を磨き、コンテストに応募された作品があったことです。

応募には至らなくとも、本プレゼンテーションに出

席することは、改善への視点や方法を理解し習得できる有意義な機会だと確信した次第です。

近い将来、TCそのものの概念も進化し、マニュアルの在り方もさらなる変貌を遂げることが予測されます。

使用説明の品質の向上にむけた取り組みを充実させていくために、本コンテストが重要な機会や契機になればと存じます。今後とも皆様のご理解とご協力を是非ともお願い申し上げます。

■日本マニュアルコンテスト2018を振り返って

実行委員長 遠藤 幸夫

日本マニュアルコンテストでは、2014年～2018年にかけて、以下の改善/変更を実施しました。

<2014年>

- ・「産業機器部門分科会」を発足したこと。
- ・IEC82079-1を評価基準にしたこと。
- ・実行委員=審査委員としたこと。

<2015年>

- ・審査委員の講習会を8h→10hに増強したこと。

<2016年>

- ・募集要項の補足としてコンテスト解説書の添付を開始したこと。
- ・TCシンポジウム（東京）展示会場におけるツアー説明会を開始したこと。

<2017年>

- ・応募用紙に「評価対象マニュアルの企画概要」を記していただく方式にしたこと。

<2018年>

- ・応募者からの企画賞エントリーおよび企画書提出を止め、全応募作の中から企画賞を選出する方式にしたこと。

これら大小の改善を経たマニュアルコンテストですが、2018年は下記の流れで運営されました。

- ・1～4月：実行委員（=審査委員）への講習会
- ・5月：一次審査
- ・6月：二次審査×2回
- ・6月末日：最終審査
- ・8月：TCシンポジウム東京にて表彰式、MOY候補作品の発表、展示会場におけるツアー説明会
- ・10月：TCシンポジウム京都にてMOY選定および表彰式
- ・11月：総括（サンプル集の作成など）

本年の実行委員会では、オペレーション上の打ち合わせだけでなく、例年以上に本質的なテーマを議論できました。たとえば、審査コメントの各項目が評価表のどの項目に該当しているかを明示できているだろうか、審査コメントの精度アップのためにも二次審査の議論をもっと濃い密度にするべきではないか、といった議論です。このような議論ができたことは、来年以降の改善に繋げる意味で非常に良かったと思います。コンテストとして、賞を選出することも大事ですが、やはり「審査コメント」の精度アップが最も重要だからです。

このように、マニュアルコンテスト実行委員会では、PDCAのサイクルを回しながら審査精度のアップに努めています。これは応募会社の皆様の満足度向上もさることながら、実行委員自身のスキルアップにも繋がっていると思っています。実行委員を経験することで多くのメリットが得られるよう、運営方法はどんどん改善していきますので、是非とも多くの会員企業様からマニュアルコンテスト実行委員会へのご参加をお願いします。お待ちしております！

最後に、本年も2名の副実行委員長はじめ、皆様の多大なご協力の上で運営を進められました。誌上を借りて厚く御礼の意を表明したいと思います。ありがとうございました。

結果分析

各部門のまとめ

シンポジウム展示パネルから転載。

● 一般部門

今年から応募部門の区分が変わり、部門としては「一般」「業務」「産業」の3つになり、一般部門と業務部門の下にあった従来の「紙」「電子」「総合」は、枠として「単体」(紙のみ、または電子のみ) および「総合」(両者の組み合わせ+製品本体) になった。応募件数としては、紙マニュアルが16点(うち4点が優良賞)、電子マニュアルが2点(うち1点が優良賞)、総合枠が3点(うち1点が優良賞) だった。残念ながら、いずれの枠においても優秀賞が選出されず、全般的に例年よりレベルが低かったと言える。また、本年も電子マニュアルの応募が少なかった点も非常に寂しかった。そんな中、TOTO(株)「ウォシュレットKF・KM取扱説明書(施工説明書付)」において、一般ユーザーにとって難しいはずの施工作业が、作業しようとの気持ちにさせてくれる理解しやすい説明に仕上がっていたのは、明るい話題だったと言える。

● 業務部門

主にビジネス、オフィスで使う製品や施工業者向けのマニュアルが対象である。今年も、製品施工・メンテナンス、IT機器やITを活用した業務システム、農業機器など幅広い分野から、単体枠9点、総合枠2点の計11点の応募があった。業務部門からは、残念ながら優秀賞の選出はなく、単体枠から優良賞2点と実行委員特別賞1点の選出となった。優良賞の2点は、いずれも紙媒体でオーソドックスながら、丁寧な作りこみや工夫が評価された。また、総合枠の2点は、どちらも複数の媒体の切り分け方や個々の説明に改善の余地が見受けられたため受賞に

は至らなかったものの、Webや動画などの電子媒体の活用とその内容が評価され、奨励賞となった。一般向けと業務向けでは、対象ユーザーの違いはあるが、製品、そしてマニュアルの構成や表現手法での差は無くなってきている。今後、業務部門から、新たな切り口の提案がなされ、受賞作が生まれることに期待している。

● 産業部門

産業ユーザー向けの“製品またはサービス”のマニュアルが対象である。一般ユーザー向けとは異なり、製品やサービスを使うためには訓練や資格が必要とされる。審査の結果、残念ながら優秀賞は選出されず、優良賞の2件と奨励賞の2件を選出した。

選出のポイントは、製造現場や研究所など使用者の視点に立った形態、見出しのレイアウトなど使い勝手と検索性向上に配慮があった。また、操作の前に測定原理の記載があり、使用者の理解を向上させる工夫もあった。

優秀賞以上に選出されなかった理由として、全般的に、警告表示の記載が不十分で安全・安心の視点で配慮不足の傾向にあった。

警告表示は許容可能な残留リスクを具体的に示すべきであり、冒頭にまとめて記載があるが、本文中に安全に関する情報がなく、すべて参照表記になっている。ユーザーが作業時に確認ができるよう、該当箇所に記載する配慮が必要である。他にもいくつかの課題があるため、産業機器部門として今後の改善に期待したい。

本年度のマニュアルコンテスト概要

応募状況

■ 応募点数（総数44点）

一般部門 単体枠	18点	業務部門 総合枠	2点
一般部門 総合枠	3点	産業部門	12点
業務部門 単体枠	9点		

■ 応募会社（五十音順）

アズビル株式会社
オリンパス株式会社
カシオ計算機株式会社
株式会社JVCケンウッド・公共産業システム
島津エンジニアリング株式会社
ソニーマーケティング株式会社
TOTO株式会社
ネスレ日本株式会社
ネポン株式会社
株式会社バッファロー
パナソニック株式会社 アプライアンス社
パナソニック エコソリューションズ クリエイト
株式会社
PFUテクニカルコミュニケーションズ株式会社
日置電機株式会社
株式会社堀場アドバンスドテクノ
株式会社堀場製作所
株式会社ミットヨ
三菱電機株式会社
ヤマハ株式会社
株式会社リコー
リコークリエイティブサービス株式会社
ローランド株式会社
YKK AP株式会社

一次審査

■ 審査基準

使用説明の国際規格IEC 82079-1: 2012に対応した評価基準で審査を行いました。一般的なチェックリストは使用せず、マニュアルコンテスト委員会が独自に作成した評価表と呼ばれるシートを使用して採点しています。応募分野により、またマニュアルの性質により、チェックリストでは当てはまる項目と当てはまらない項目の違いが顕著になる場合があります。相対的な評価が難しくなる場合があります。このような場合、チェックリストを使うと評価結果にばらつきが出て、公正な評価が難しくなる恐れがあるため、より柔軟性のある評価表を使用しています。

■ 審査方法

審査委員はマニュアルコンテスト委員とマニュアルコンテスト実行委員です。一冊のマニュアルにつき3～5名の審査委員が審査しました。ただし一般および業務の総合枠は、コンテスト委員と実行委員選抜によって構成されたグループですべての応募マニュアルを審査しました。なお一部のマニュアルについては出張審査を行いました。

■ 講習会

マニュアルコンテスト実行委員には、IEC82079-1の基礎や評価基準/評価表の使いかたを学ぶために、10時間の講習を受けていただきました。

講師：マニュアルコンテスト委員

清水 義孝

徳田 直樹

根本 隆志

二次審査

■ 審査方法

審査委員を部門ごとのグループに分け、一次審査結果に基づき相対評価を行い、その妥当性を検討した後、審査委員全員で最終的な妥当性を検討しました。

● マニュアルコンテスト委員 (五十音順)

<委員長>

徳田 直樹 株式会社パセイジ

<委員>

小野 友嗣 リコークリエイティブサービス
株式会社

嶋田 正裕

清水 義孝 株式会社クレストック

瀬戸 大地 株式会社クレストック

根本 隆志 キヤノン株式会社

築島 貴子 YKK AP株式会社

都築 行博 岡村印刷工業株式会社

長谷部 雄一 ソニーマーケティング株式会社

平山 裕子 パナソニック株式会社

廣瀬 敏之 株式会社ガスター

前田 雅徳 キヤノン株式会社

間島 伊都子 株式会社モダン

● 日本マニュアルコンテスト2018

産業機器部門分科会 (五十音順)

<主査>

寺田 安夫 パナソニック株式会社

<実行委員>

上信 環 株式会社ダイテック

梯 珠美 エスペック株式会社

久保 達昭 株式会社ハル

小林 智 株式会社SCREENクリエイティブ
コミュニケーションズ

杉本 弥生 株式会社堀場製作所

林 みのり 株式会社堀場製作所

福田 健治 螢印刷株式会社

水口 実 株式会社情報システム
エンジニアリング

渡邊 和信 アズビル株式会社

● 日本マニュアルコンテスト2018 実行委員 (五十音順)

<実行委員長>

遠藤 幸夫 ヤマハ株式会社

<実行副委員長>

工藤 亜望 TOTO株式会社

白木 亮 マツダエース株式会社

<実行委員>

小林 弘嗣 株式会社シイエム・シイ

笹川 浩之 三菱電機株式会社

佐藤 富美子 YAMAGATA INTECH株式会社

島田 勝 株式会社JVCケンウッド

鈴木 裕一郎 株式会社日立
テクニカルコミュニケーションズ

武富 智之 螢印刷株式会社

田崎 里枝 PFUテクニカル
コミュニケーションズ株式会社

最終審査

■ 審査方法

二次審査を経て各部門の上位マニュアルを、有識者によって審査しました。

● 最終審査委員 (五十音順)

安藤 昌也	千葉工業大学 先進工学部知能メディア工学科 教授
市川 美知	産業能率大学 情報マネジメント学部 兼任講師
大村 宏之	一般社団法人 日本食品機械工業会 事業部 部長
宗林 さおり	独立行政法人 国民生活センター 理事
徳田 直樹	一般財団法人 テクニカルコミュニケーター協会 副評議員長
長田 敏	製品安全コンサルタント
山根 香織	主婦連合会 参与
綿井 雅康	一般財団法人 テクニカルコミュニケーター協会 会長 十文字学園女子大学 人間生活学部 人間発達心理学科 教授・副学長

表彰式

表彰式はTCシンポジウム東京開催および京都開催の会場で実施しました。

東京会場では、受賞作品の関係者約80名が出席し、奨励賞、部門賞、特別賞の表彰状と盾が会長および実行委員長から授与されました。さらに、会長からはマニュアル オブ ザ イヤーにノミネートされた3作品が発表され、会場から大きな拍手が送られました。また、表彰式終了後に開放された壇上は、受賞作品の関係者による記念写真の撮影で大いに賑わいました。

京都会場では、マニュアル オブ ザ イヤーにノミネートされた3作品（3社）のプレゼンテーションが行われました。1作品10分という限られた時間ながら、各社とも作品のコンセプトや取り組みなどが情熱的に語られており、白熱したものになりました。プレゼンテーションの終了後、最終審査委員による別室での討議を経てマニュアル オブ ザ イヤーが発表されると、会場は大いに盛り上がり、受賞作のみならずノミネート作品の関係者にも惜しみのない拍手が送られました。また、受賞会社によるスピーチでは、応募に至るまでの苦労が報われたことに対する喜びが語られ、近年にはない感動的なシーンとなりました。

● 式次第

■ 東京開催

1. テクニカルコミュニケーター協会 綿井会長 挨拶
2. マニュアルコンテスト 2018 実行委員会 遠藤実行委員長による経過報告
3. 受賞作品表彰（賞状、盾の授与）
4. マニュアル オブ ザ イヤー ノミネート作の発表

■ 京都開催

● 第一部（ノミネート作品のプレゼンテーション 応募会社名の五十音順）

1. ウォシュレット KF・KM 取扱説明書
TOTO株式会社
2. 施設園芸用温風暖房機 取扱説明書・工事説明書・サポートガイド 3種
ネポン株式会社

3. 組立・施工・メンテナンス業者様向け メンテナンスマニュアル エピソード NEO
YKK AP 株式会社

● 2018年度の応募作品の傾向と課題報告

1. マニュアルコンテスト委員会 清水委員からの報告

● 第二部（マニュアル オブ ザ イヤー発表、表彰式）

1. テクニカルコミュニケーター協会 綿井会長 挨拶
2. マニュアルコンテスト実行委員会 遠藤実行委員長からの発表
3. マニュアル オブ ザ イヤー選考経過説明および表彰（賞状、トロフィーの授与）
4. マニュアル オブ ザ イヤー受賞企業挨拶
5. 最終審査委員 テクニカルコミュニケーター協会 綿井会長 講評



マニュアル オブ ザ イヤー授与風景



マニュアル オブ ザ イヤー
受賞者挨拶

審査結果

入賞マニュアル一覧

賞名称		マニュアル名称	応募会社	解説
マニュアル オブ ザ イヤー		施設園芸用温風暖房機 取扱説明書・工事説明書・サポートガイド 3種	ネポン株式会社	12
部門優良賞	一般部門 総合枠	デジタルカメラ OLYMPUS PEN E-PL9 取扱説明書	オリンパス株式会社	16
	一般部門 単体枠	バス乾燥・暖房・換気システム 取扱説明書	三菱電機株式会社	16
		家庭用自然冷媒 CO ₂ ヒートポンプ給湯機 取扱説明書	三菱電機株式会社	17
		ウォシュレット KF・KM 取扱説明書	TOTO株式会社	14
		Toio 使いかたガイド	ソニーマーケティング株式会社	17
		電子辞書 XD-Z4800 Web 取扱説明書	カシオ計算機株式会社	18
	業務部門 単体枠	施設園芸用温風暖房機 取扱説明書・工事説明書・サポートガイド 3種	ネポン株式会社	12
		組立・施工・メンテナンス業者様向けメンテナンスマニュアル エピソード NEO	YKK AP 株式会社	15
	産業部門	MR6000, MR6000-01 メモリハイコーダ クイックスタートマニュアル	日置電機株式会社	18
		レーザスキャンマイクロメータ (多機能操作表示部) ユーザーズマニュアル	株式会社ミットヨ	19
安全賞	業務部門 単体枠	施設園芸用温風暖房機 取扱説明書・工事説明書・サポートガイド 3種	ネポン株式会社	20
実行委員特別賞	一般部門 単体枠	ネオレスト NX 取扱説明書	TOTO株式会社	21
	業務部門 単体枠	施設園芸用温風暖房機 取扱説明書・工事説明書・サポートガイド 3種	ネポン株式会社	22

賞名称		マニュアル名称	応募会社	解説
奨励賞	一般部門 単体枠	aibo との暮らしのはじめかた	ソニーマーケティング株式会社	23
		取扱説明書 バスルーム L-CLASS	パナソニック エコソリューションズ クリエイツ株式会社	23
	業務部門 総合枠	フルデジタル会議システム PM-5000 シリーズ 取扱説明書	株式会社 JVC ケンウッド・公共産業 システム	24
		RICOH Ri 100 基本操作とメンテナンスの 方法	リコークリエイティブ サービス株式会社	24
	産業部門	SM7420 超絶縁計 取扱説明書	日置電機株式会社	25
		表示用地震計 セットアップマニュアル	株式会社ミットヨ	25

応募数及び受賞数

日本マニュアルコンテスト2018は、応募が44作品。

受賞は、優秀賞が0、優良賞が10作品、特別賞が2作品、安全賞が1作品、奨励賞が6作品である。

優秀賞に該当するマニュアルが1作品もないのは、日本マニュアルコンテストとして初めてである。

部門			応募数	受賞数				
				優秀賞	優良賞	特別賞	安全賞	奨励賞
一般	一般	紙	16	0	4	1	0	2
		電子	2	0	1	0	0	0
	総合		3	0	1	0	0	0
業務	一般	紙	9	0	2	1	1	0
		電子	0	0	0	0	0	0
	総合		2	0	0	0	0	2
産業			12	0	2	0	0	2
合計			44	0	10	2	1	6

入賞マニュアル解説

■マニュアル オブ ザ イヤー受賞作品

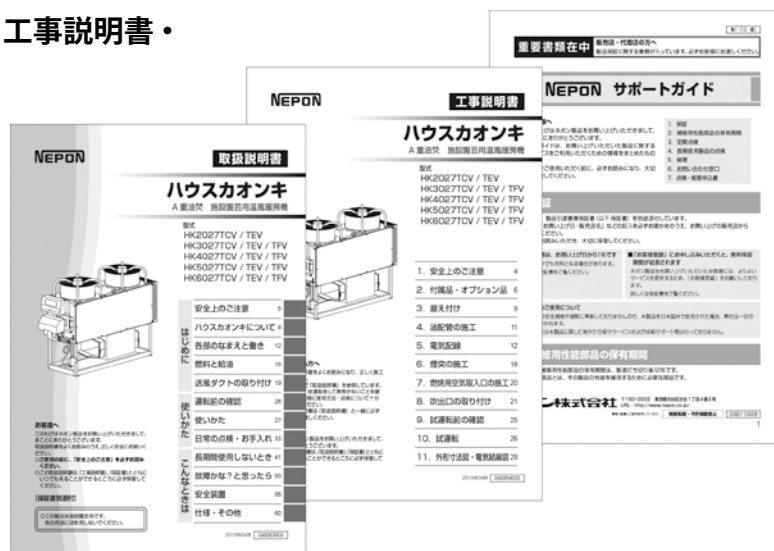
部門優良賞受賞

業務部門 単体枠 紙

施設園芸用温風暖房機 取扱説明書・工事説明書・

サポートガイド 3種

ネポン株式会社



● 最終審査委員のコメント

本受賞作は、施設園芸用温風暖房機の工事説明書・取扱説明書・販売店代理店向けサポートガイド一式である。トマトやキュウリといった夏野菜がいつでも手に入るのは本暖房機とハウス園芸のお陰といっても過言ではない。従来は1冊であった説明書を、3分冊（設置工事者向け説明書、使用者向け取扱説明書、サポートガイド）に改良して、本コンテストに応募したものである。

改良のポイントは、

- 1) 分冊化により、説明の対象者を明確にできたこと、
- 2) 「わかりやすさ」の実現に向け、TCの基本技術に即して、使用説明や諸々の情報提供を書き直し作り直したこと、
- 3) 使用者のリスクに対する認識を高める工夫を施したこと、
- 4) 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明確にしたこと、

である。経験豊富なTC制作者や部署担当者からすれば、いずれも基礎基本にあたる事項を遂行しただけと思うかもしれない。

しかし、TC制作が十分とは言えない社内環境の中で、制作担当者が自ら研鑽を積み重ね、使用される農業現場を具体的に理解し、使用者の安全と安心を確保したいという思いを、マニュアルの改善に結実させており、そのプロセスをも含めてMOYに値すると考える。さらに、産業機器に分類されるであろう製品の取扱説明書、そして、2年連続して施工工事者向けの取扱説明書が、MOYを受賞することは、社会変革を反映したのもでもあり、同時にTCワールドの広がりを実感するものだといえる。本マニュアルがMOYとして表彰されることの意味と意義が社会に広く発信されることを期待する。

● 二次審査委員の解説

(シンポジウム展示パネルから転載)

施設園芸用温風暖房機の製品マニュアルである。設置者、運用者、および販売／代理店用の3マニュアルに分かれているが、それぞれ各ユーザーにとって必要な情報が整理されて提供されている。

設置者、運用者用の2マニュアルについていえば全体を通してわかりやすいテキストとイラストで提供されており、余裕を持ったレイアウトの採用で圧迫感なく読むことができる。

また表紙の目次からの誘導性が良く、必要な情報に容易に到着できる。

個々のイラストも丁寧に書かれており、対応する説明文も簡潔でわかりやすい。

とくに「工事説明書の適用範囲」を示したイラスト（設置者用）は作業の範囲をひと目で把握できるし、また「暖房のしくみ」を説明したイラスト（運用者用）はこの製品を理解し安全に使用するための有効な情報になっている。ただマニュアルの構成としてすべての章節題に項番を付与するポイントシステムの徹底が必要と思われる。これによって形式的に統一がとれるだけでなく、情報の記載場所の特定が容易になる利点もあるので今後の検討課題としてほしい。

● 受賞者の声：ネポン株式会社

この度は栄えあるマニュアル オブ ザ イヤーをいただき、身に余る光栄です。誠にありがとうございました。

私たちの施設園芸用温風暖房機のマニュアルは、「農業機器の持つリスクとお客様のリスク認知とのギャップを埋め、お客様の安全・安心・効果的な使用につなげたい」という想いで、テクニカルコミュニケーション技術を一から学び、制作したものです。そのため、リスクをしっかりと伝えること、機器を理解しやすく表現することを重視し、「わかりやすさ」の実現に努めてまいりました。

具体的な取り組みとしては、各マニュアルが対象としているお客様を改めて見直し、分冊やもくじ構成、記載内容を整理しました。さらに、取扱説明書では「はじめて製品を購入する方」にターゲットを据え、安全な使用を理解するための製品概要ページの作成や、全体から部分への説明の徹底、

サポートにつなげる表現の追加などの改善も行いました。

評価コメントでもいただきましたとおり、私たちのマニュアル制作は基礎基本にあたる事項を反映させ、テクニカルコミュニケーションの第一歩を踏み出したところに過ぎません。表現や制作体制の改善など、課題は多く残されています。しかしながら、この度の受賞で私たちのお客様に対する想いをマニュアルで表現できたのだと、今までの取り組みに自信を持つことができました。

今後も「お客様の安全・安心・効果的な使用」に寄与できるようマニュアル制作に励み、そして私たちテクニカルコミュニケーターの立場から製品・顧客体験を変え、新たな未来を創造できるよう、精進して参ります。

■マニュアル オブ ザ イヤー ノミネート作品

部門優良賞受賞

一般部門 単体枠 紙

ウォシュレットKF・KM 取扱説明書

TOTO株式会社

一般のユーザーにとって難しいと思われるウォシュレットの施工を、できるだけスムーズに、かつ安全におこなってもらうための努力が感じられるマニュアルである。

p.16からの施工方法のページは、A4の紙面を有効に使った見やすいレイアウトに大きなイラストを配置し、「この通りにやれば自分にもできそう」という気持ちをユーザーに起こさせる。p.31では、正しく施工されているかをユーザーに確認させるためのチェックボックスを設けるなど、実用性へのこだわりが随所に見られる。また、車椅子ユーザーへの案内 (p.9) や視覚障害のあるユーザーへの点字シールの案内 (p.31) など、各種障害のあるユーザーへの配慮も感じられた。

その一方で、見出しや手順番号などのスタイルの不統一が気になる (p.16、p.38、p.44、p.56 など)。

また、p.11-12は施工全体を俯瞰する重要なページだが、情報を詰め込みすぎて使いづらくなっている。

情報を分散しレイアウトを整理してほしい。

いくつかの点で改善の余地はあるが、バランスのとれたマニュアルであり優良賞とした。



部門優良賞受賞

業務部門 単体枠 紙

組立・施工・メンテナンス業者様向け メンテナンスマニュアル エピソードNEO

YKK AP株式会社

メンテナンスに必要な情報を、パッと探せる工夫がされている。

- ・目次・索引・ツメの3つが、使いやすい作りになっている。
- ・各ページ上部に「部品交換」と「部材交換」のツメを配置している。
- ・フォントが大きく、写真を多用している。→パラパラと見て目に留まりやすい。

読みたいページを検索して拾い読みすることを考慮し、安全上の注意を冊子の冒頭部分と各章の両方に記載しているのは効果的である。

一方、説明に用いている写真の解像度が少し荒く感じられる。また、イラストと写真のアングルが違っていることにより、両者の関連性がわかりにくくなっている部分がある。イラストが写真のどの部分を図示しているのかをわかるようにするなど、関連を理解しやすくする改善に期待したい。



■部門賞受賞作品

部門優良賞

一般部門 総合枠

デジタルカメラOLYMPUS PEN E-PL9 取扱説明書

オリンパス株式会社

スマートフォンを使い、専用アプリOI.Shareから電子マニュアル（デジタルガイドブック）を読むことができる。媒体としてはPDFではなくHTMLが採用されている。基本となる文字の大きさやイラストの見やすさは適切で、製品の購入者層がスマートフォン世代であることを考えると、その選択は成功したと言えるだろう。

特長は画像の横スクロール。視覚効果のBefore/Afterを視線移動することなく確認でき、違いの把握がとてもしやすい。各部の名称も同じ手法で図と

説明が画面内に収まるよう配慮されている。また、文字を折りたたむアコーディオンパネルは見せる情報を限定することで要点を把握しやすく、特に片手での操作性に寄与している。

一方、取扱説明書（冊子）、クイックスタートガイド、デジタルガイドブックの3種類のマニュアルからは、それぞれの担っている役割、関係が見えてこない。次作では、内容が実際の利用シーンと合っているかの検証と、それぞれの目的に合ったコンテンツの提供を期待したい。

一般部門 単体枠 紙

バス乾燥・暖房・換気システム 取扱説明書

三菱電機株式会社

他の設備機器の説明書と一緒にファイリングされることを想定したA4サイズの冊子で、全体を通してレイアウトが統一されており読みやすい。本体やコントロールスイッチと浴室全体の配置図が冒頭のp.4に記載され、製品全体を俯瞰的に理解できるよう配慮されている。また「使いかた」（p.6-9）においては、操作方法のわかりやすさにポイントが置かれ、大きな文字と効果的なイラストで、子どもから高齢者まで十分に理解できるマニュアルになっている。さらに、p.10以降にQRコードを多数配置

することで、お手入れ方法の動画やFAQなど、有用な情報へアクセスしやすいよう工夫されている点も良い。

一方、各機能に対する事例紹介が少なく活用イメージが沸きにくい点や、「特長」と「もくじ」（p.2）および製品のコントロールスイッチ（p.4）との間で機能名称の記載順序が違うことにより読みづらくなっている点は残念である。

一般部門 単体枠 紙

家庭用自然冷媒CO₂ヒートポンプ給湯機 取扱説明書 三菱電機株式会社

給湯機の利用時に最も危険な「やけど」に対し、「安全のために必ずお守りください」(p.4) 部位を明示したイラストで警告し、利用者の読み飛ばしを防いでいる。さらに、本文内説明 (.18-19)「警告」を記載し、危険なポイントを明確にしてある点も良い。

また、「給湯機の基本原理」(p.2) や「かしていわき上げ」(p.15) などの説明が丁寧なので、便利な機能を上手に使うって欲しいという意図を感じ、うまく節約して使いたいという気持ちにさせてくれる。

読みやすさの点では、「使いかた」(p.18-51) の説明が、給湯器のタイプ、見出し、リモコンイラスト、手順、注意文、とパターン化されていて良い。ただ、見出しが機能視点なので、動作視点の補足を入れること(例: ホットあわー(ほんのりあたたため運転))で、検索性も向上させたい。

全体として情報量が多めなので、情報グルーピングの見直しなどで、文字が小さく読みにくい部分の改善を期待する。

一般部門 単体枠 紙

Toio 使いかたガイド ソニーマーケティング株式会社

子供に読んでもらうことを前提とした表現設計がされており、色分けによる章立、見開きレイアウト、操作視点のイラスト、短文化されたテキスト(ルビつき)、十分な余白レイアウトなどのデザインにより、製品と一緒にマニュアルも楽しく読んで欲しいという意図が伝わってくる。

ただし、子供がある程度読んで理解できることを目的にルビが振られているが、ルビが無い箇所もあり、採用基準が不明確である。

商標に関する記載文(p.39) および「お問い合わせ窓口」(表4) の説明にのみルビが振られていない。

単なる抜けかもしれないが、情報を子供と保護者向けに区分したいのであれば保護者に向けた情報にはルビを振らない、区分しないのであればすべてにルビを振る、とした方がより意図が明確になる。

審査ではルビの有無について議論が分かれたが、子供向け製品の取扱説明書において大切である『この製品で楽しんで欲しい』という想いが良く考えられ、紙面に表現できている点を評価して優良賞とした。

電子辞書 XD-Z4800 Web取扱説明書
カシオ計算機株式会社

「レスポンシブデザイン」、「複数キーワードでの検索機能」、「動画」といった、現在のWeb提供のHTMLマニュアルで一般的になった機能がバランスよく実装されている。トップページの「ビジュアル検索：本体部位を調べる」と5本の動画は、実機と合わせて閲覧することで、直感的に基本的な操作を確認できる。また、コンサバティブで堅実な構成も評価し、優良賞とした。

一方で、ターゲットユーザーを「高校生の男女」、使用目的を「高校の授業や大学受験のサポート」と

詳細に規定しているものの、そのターゲットユーザーおよび使用目的に対して、踏み込み不足の印象を受けた。例えば、「使い方の紹介」として、「受験勉強での効果的な使い方」を紹介する、という工夫ができれば、ターゲットユーザーおよび使用目的に一層フィットする魅力的なコンテンツになると思われる。

また、最初に読んで欲しい「安全に対する注記情報」にアクセスしづらい、という点も改善して欲しいポイントである。

産業部門

MR6000, MR6000-01 メモリハイコーダ クイックスタートマニュアル
日置電機株式会社

視覚的にわかりやすく工夫されたマニュアルである。紙面構成にゆとりがあり、文字サイズが比較的大きく、見出しが本文と区別しやすい。

また、ツメや柱も効果的に使われており、現在位置が認識しやすい。

一番目立つ表紙から「安全について」「はじめてご使用になるときは」「困ったときは」の情報を誘導していることは、探しやすさの観点からも有効である。

ただし、必要情報の取り扱いにおいて改善すべき点がある。

警告メッセージは危険が発生する文脈で具体的

に示すべきであり、巻頭にまとめた警告メッセージを操作説明で参照先として案内するのでは注意喚起の効果がない。

また、審査対象マニュアルを含む分冊構成については、情報の分け方や各分冊の名称を見直す方が良い。

たとえば、この冊子は「クイックスタートマニュアル」にしては情報量が多く、「詳細編」との分担が不明確である。

欲しい情報を得るためにどのマニュアルを読むべきかわかりにくい。

産業部門

レーザスキャンマイクロメータ (多機能操作表示部) ユーザーズマニュアル 株式会社ミットヨ

ターゲットユーザーがはっきりして、ブレの無い基本に忠実なマニュアルである。

「概要編」「準備編」「操作編」「インタフェース編」にグルーピングされた構成が妥当であり、目次から目的のページへ辿りやすく、ストレスを感じない。

参照先ページが随所にあり、必要な情報へ辿りやすく、理解を深められる。

イラストを交えて説明しているので、わかりやすい。

「操作の流れ」がしっかりして、必要な情報がどこにあるか判断しやすい。

「測定原理」が前の方に記載されているため、測定イメージがしやすい。

操作説明の中で測定原理を交えているので、実感がわく。

安全上の表記については改善の余地がある。

「安全上のご注意」で2行の感電防止があるが、1つにまとめた方が良い。「取扱説明書で使用されるマーク」で本文中に出現しないマークがある。

複数のオプション機器の装着順序がB-5「Tips」にあるが、章立てがこの順序どおりに記載されていない。



■特別賞受賞作品

安全賞

業務部門 単体枠 紙
施設園芸用温風暖房機 取扱説明書・工事説明書・
サポートガイド 3種
ネポン株式会社



取扱説明書は、これまで消費者向け（購入者向け）のものが一般的であったが、最近の日本マニュアルコンテストの応募をみると、施工業者向けの「施工説明書」、メンテナンス業者向けの「メンテナンスマニュアル」などが付属する製品が徐々に多くなってきている。

ネポン株式会社の「施設園芸用温風暖房機 取扱説明書」は、購入者向けの「取扱説明書」、設置事業者向けの「工事説明書」に加え、販売店・代理店向けの「サポートガイド」が添付され、3種類の取扱説明書から構成されている。

「施設園芸用温風暖房機」は、植物を育成する上で必要な温度にまで上昇させるためのものであり、10～30年と長期に渡り人がいない所で使用されることから、部品の経年劣化による製品事故が発生することがある。このため、定期点検・修理によるリスク低減を図る必要がある。定期点検・修理を行うようにしても、購入者（所有者）が不明である場合や、購入者（所有者）が同意しない場合には、点検・修理を行うことができない。このため、販売店・代理店向けの「サポートガイド」を取扱説明書に加えたものだろう。

一般的に、我が国では、販売店・代理店に対する製造物責任は存在せず、製造事業者・輸入事業者に責任が課せられている。しかし、本販売店・代理店向けの「サポートガイド」のトップに「重要書類在中」「販売店・代理店の方へ 製品保証に関する書類が入っています。必ずお客様にお渡しください。」と明記されており、さらに「サポートガイド」は次の7項目がオレンジ色で印刷されている。

1. 保証
2. 保証用性能部品の保証期間
3. 定期点検
4. 長期使用製品の点検
5. 修理
6. お問い合わせ窓口
7. 点検・修理申込書

「施設園芸用温風暖房機」は消費生活用製品安全法の長期使用製品安全点検制度に基づく特定保守製品に指定されていないが、本制度をヒントにした定期点検・修理を促進し、リスクを低減するためのアイデアであると感じる。

実行委員特別賞

一般部門 単体枠 紙
ネオレストNX 取扱説明書
TOTO株式会社



「デザインにこだわった最高級ウォシュレット一体型トイレ」に見合った高級感ある取扱説明書を作る。この企画意図を見事に実現させたデザインと製本が評価された取扱説明書である。

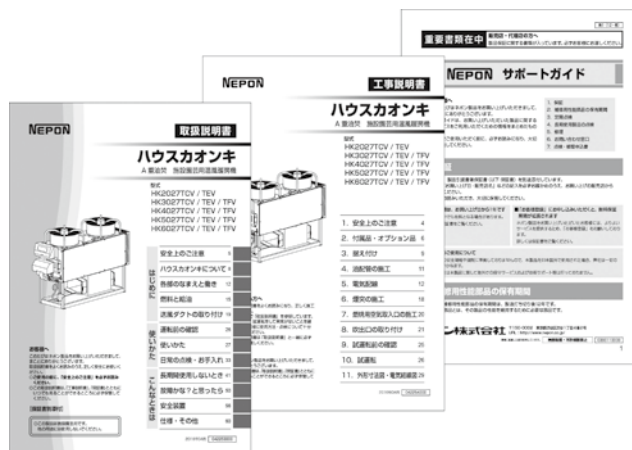
A4変形サイズの厚紙に銀箔押しで商品名のみが印字された表紙のデザインは斬新で高級感があり、この取扱説明書が添付される商品は特別なものだという印象を与えることに成功している。

本来、内容のわからない表紙デザインは取扱説明書には使わない方が良いとされる。ただし、本

書は高級感があるデザインの取扱説明書にするという企画意図に対する実現度の高さが評価された。

ただし、デザインを優先したA4変形サイズにした影響か、文字サイズやイラストのレイアウトが過密に感じるのは残念である。特にリモコンメニュー画面の図は見た目の品位が良くなく、高級感を出す意図を考えても改善を期待する部分である。

業務部門 単体枠 紙
 施設園芸用温風暖房機 取扱説明書・工事説明書・
 サポートガイド 3種
 ネポン株式会社



使用説明の構成説明と、製品を俯瞰から詳細へと説明することを、真摯に取り組んだ使用説明であると評価した。

マニュアル制作の作法が細かなところまでは行き届いていないが、施工者向けに工事説明書、使用者向けに取扱説明書とシンプルに分けられており、それぞれターゲットユーザーの目線で書かれている。

工事説明書は、3. 据え付けで建築物からの位置、基礎工事の寸法など、でこの製品自体の施工条件を示

して、4. 油配管の施工、5. 電気配線、6. 煙突の施工、7. 燃烧用空気の取入口の施工、では製品以外の周辺条件を機構ごとにきちんと説明しており、确实安全な設置に繋がるだろう。

取扱説明書は、表1と表2で、製品用途の特定、使用説明の構成と見かた、対象読者をはじめとするIEC82079-1で求められている情報に対応している。各章においても全体と部分の説明になっていることで製品を理解して使えるだろう。

■奨励賞受賞作品

奨励賞

一般部門 単体枠 紙

aiboとの暮らしのはじめかた ソニーマーケティング株式会社

開梱して使い始めるまで」のごく限られた操作のマニュアルとして、必要な情報を適切な分量とイラストで説明されている。また、製品をロボットとしてではなく、「生命」としてコミュニケーションすることを意図し、「使う」「起動する」ではなく「暮らす」「起こす」といった表現により、製品との親和性が評価されたマニュアルである。

しかし、デザインが優先された丸い形状は、綴じ部分が頼りなく、取り扱いにくい。また、p.8-10については、ページ下部までイラストがあるために

ノンブルがないことや、p.15のチャージマットを置くときの注意事項については、aiboを寝かせる操作の後に説明されているなど、探しやすさ、わかりやすさへの配慮不足が感じられる。

なお、本製品には、別紙の「安全のために」やウェブの「ヘルプガイド」といった使用説明も制作されている。複数の使用説明で構成されている場合は、適切な評価を得るためにも「総合枠」で応募することを強くお勧めする。

一般部門 単体枠 紙

取扱説明書 バスルーム L-CLASS パナソニック エコソリューションズ クリエイト株式会社

縦2ブロックのレイアウトを基本として、全体のイラストと部分を示すイラストのバランスが良く、視認性の高いマニュアルである。「各部のなまえ」は、各部から参照ページを誘導しており検索性が高い。「安全上のご注意」では、バスルーム全体のイラストを掲載し、各部と注意事項をリンクさせている点がわかりやすい。

一方で、もくじを見ても「お手入れ編」と「メンテナンス」の違いがわからないため、知りたい情報がどこに記載されているのかが探しづらい。ま

た、もくじやツメ見出しに使用されている明朝体のフォントには違和感があり、読み手の理解を妨げている。章見出しに使用されている木目のような背景も、製品との一体感を感じられないため、デザインコンセプトをしっかりと立てる必要性を感じる。

部分的に工夫できている点はあるが、マニュアル全体で必要とされる探しやすさや、製品との一体感が改善されることを期待して、奨励賞を贈る。

業務部門 総合枠

フルデジタル会議システム PM-5000シリーズ 取扱説明書

株式会社JVCケンウッド・公共産業システム

議会などの議場で使用する会議システムのマニュアルである。冊子（設置）、PDF（操作）、Webアプリ連動のユーザーガイド（コントロールユニット組み込みHTML マニュアル）の3点で構成されている。HTMLのユーザーガイドは「取扱説明書 基本編」と「取扱説明書（PDF）」を統合した内容である。総合枠で応募されたが、ユーザーガイドが奨励賞の対象となった。

コントロールユニットがアクセスポイントにな

り、そこにPCやタブレットでアクセスし、Webアプリで操作する。その時にわからないことがあれば、画面上の「？」を選ぶと、該当するユーザーガイドの操作説明にリンクしてページが開く。探す必要がない。組み込みマニュアルだからこそできる、アプリとマニュアルのスムーズな連携が評価された。マニュアルそのものは、イラストも含め、さらに情報を整理すると、よりわかりやすくなる。

業務部門 総合枠

RICOH Ri 100 基本操作とメンテナンスの方法

リコークリエイティブサービス株式会社

Tシャツなどの衣類（ガーメント）に印刷するプリンターのマニュアルである。

7種類の印刷物と、ホームページに用意された動画マニュアルで構成されている。

総合枠として応募されたが、動画マニュアルが奨励賞の対象となった。

この動画には音声はないが、時間を割くべき部分には時間を使い、きちんと説明している。

特に、メンテナンスは、印刷物のイラストではわかりにくい部分が実機の映像でとても、わかりやすく、確実に伝えられている。

印刷物として提供されている情報は、残念ながら

ら、相互の関連性が明確でなく、全体が俯瞰できない。

結果として、どのマニュアルを、誰が、いつ読むのか、が伝わらない。

最初に読んでほしいのが「安全上の注意」であることが伝わらないのは、改善が望まれる。

産業部門

SM7420 超絶縁計 取扱説明書

日置電機株式会社

100ページを超えるマニュアルだが、紙面の構成、デザイン、イラストの見せ方に工夫があり、読みやすく視覚的にわかりやすく仕上がっている。

まず、見出しのデザインが文字タイプ+帯のデザイン、線のデザイン、アイコンとの組み合わせによって非常に視認性が良く、情報分類が明確になっている。

加えて、各所の文字サイズ、色の設定が効果的で、見出し、番号、本文が視覚的にきっちり差別化されており、読みやすい。

4ページ「オプション」での写真の採用によって

部材が明確にわかること、6ページ「測定の流れ」の記載によって、概念的理解を向上させる工夫が、特に有効である。

また、使用されている紙質もよくて裏映りもなく、ページがめくりやすい配慮があり、取り扱いやすさにおいても好感が持てる。

ただし、本文中に安全に関する情報がなく、すべて参照表記になっており、ユーザーが該当作業時に確認できるよう、該当箇所に記載する必要がある点が今後の課題である。

産業部門

表示用地震計 セットアップマニュアル

株式会社ミットヨ

システム構成図、動作の流れ、相当震度早見表など、製品への理解を深めるための配慮が感じられるマニュアルである。画像での工夫が随所にあり、作業箇所が把握しやすく、わかりやすい。

また、セットアップマニュアルを独立して作成していることは評価に値する。

A3両面にうまくまとめられており、すぐに設置作業を進めることができる。

改善点としては安全性に関する文章でハザードレベルの定義と合致していない、レベルのばらつき、警告メッセージが対象となるリスクが関係する

文脈で具体的に記載されていないなどがある。

またセットアップマニュアルでは安全に関する記載がなく、「はじめにお読みください」で作業を始めて良いように思える誤解が生じている。

はじめに読むべきなのは使用のための前提知識（安全情報や使用上の注意など）であるほうが望ましい。

産業機器では安全に関する情報が重要であり、もう少し整理が必要と思われる。

最終審査委員コメント

安藤 昌也 千葉工業大学 先進工学部知能メディア工学科 教授

マニュアルコンテンツの最終審査に携わらせていただき、今年で3年目になります。毎年感じるのですが、質の高いマニュアルがこれほど多様な分野で制作されていることに、率直に驚かされます。このことは、日本の産業文化の底力と言っても過言ではないでしょう。

さて今年度の最終審査では、ノミネートされた作品はいずれも優れたものではありませんでしたが、突出した特徴のある作品が見られなかった印象があります。それだけ全体のレベルアップが図られ、一定水準の品質はどの作品も確保できている証拠だとも言えます。しかし、マニュアルを使う人や使う状況は多様であるはずで、そうした状況を徹底的に考えてみることで、優れたマニュアルを作ることができるのではないかと考えます。

例えば、一般部門優良賞のTOTO(株)「ウォシュレットKF・KM取扱説明書(施工説明書付)」は、購入者自身が温水洗浄便座を取付けることを想定したものです。この取説では、購入者が取り付ける際のコツが書かれていたり、全体的に大きく取られた余白に、わかりやすい文字とイラストの表現が、自分でも取り付け作業を行える気持ちにさせてくれる、やる気にな

る作品でした。

また、業務部門優良賞のネボン(株)「施設園芸用温風暖房機 取扱説明書」も印象に残る作品でした。これは、農家が冬季に使う暖房器具の取説です。グレーを巧みに使い分けたイラストで、見えない内部の構造を表現しており、操作手順を伝えながらもユーザーに製品の構造理解を促す効果があると感じました。

これらの作品は、いずれも使う人の状況をよく考慮し、ユーザーの製品に対する理解を深めるようなイラストや図の表現に力を入れたものでした。文章表現とイラストは、マニュアルの基本的な要素ですが、工夫の余地はまだまだあるのだと思い知らされました。

“顧客接点としてのマニュアル”という観点で言えば、電子マニュアルも重要だと思うのですが、まだ発展途上な印象があります。スマートフォンが個人のみならず、業務でも使われるシーンが増えています。つまり、業務向けでも電子マニュアルを活用できる可能性は大いに拡大していると思います。ぜひ、今後の作品に期待したいと思います。

市川 美知 産業能率大学 情報マネジメント学部 兼任講師

今年度の最終審査には各部門とも最優秀賞がなく残念な思いでした。

マニュアル担当者は、製品に対して期待や驚きを持って接し、それをマニュアルにどういう形で反映させるかを考える必要があります。たとえ後継機であってもです。ユーザー情報を分析し想像力を働かせて新たな表現を狙うこと～それがマニュアルのコンセプトになります。エントリーされたマニュアル

の多くからはそのコンセプトが読みきれませんでした。マニュアル制作には予算・スケジュールはもちろん、使用ツール、品質を確保するための様々なルール等々、多くの制約があります。しかし、制作の楽しさ＝仕事の楽しさです。制作チームで企画を練りコンセプトを共有することに時間は費やされたでしょうか？

コンセプトが明確で、製品を前にしたユーザーの

期待、ひと通りのことができた時の嬉しさが伝わってきたのは、ソニーのtoio、TOTOのDIY志向のネオレスト、ネポンの施設園芸用暖房機です。toioは使い方だけでなく、もっとカタログ的な要素があってもよいかと思いました。

産業部門はいずれも紙マニュアルでしたが、ページ数が多いマニュアルの構成、ナビゲーションについての研究が望まれます。電子マニュアルの導入も選択肢になるでしょう。

大村 宏之 一般社団法人 日本食品機械工業会 事業部 部長

最終審査に上がるマニュアルは一次二次の審査を通過しているだけあり、いずれもIEC 82079-1にほぼ準じておられたと感じました。

時々「良いマニュアルとは？」と聞かれます。“規格への適合で十分”、とは言いづらく、一言で答え難い質問です。でも「悪いマニュアル」は、“残留リスクが不明” “文字の詰め込みすぎ” “知りたい情報がどこにあるかわからない” など、具体例がすぐに思いつきます。

これらは規格を知っていても、部分的に起こり得る欠点です。原因の一つは「規格のやみくもな適用」です。例えば「正確性」の規格要求は、“書きすぎ” というマイナス面と隣り合わせであり、しばしば「分厚いマニュアル」という結果を招きます。

そのため規格に準じたマニュアルの優劣は、個人

的には「規格要求と実用面のバランス」そして「要求の範囲内での飛躍」等が重要な要素になると考えています。バランスは情報を仕分ける能力であり、飛躍は例えば電子化を併用した発想力です。

マニュアル作成者の能力がすでに高いレベルにあると、その枠内から抜け出すことは容易ではないでしょう。既存の枠に収まらない発想に出会うには、新しい産業、新しい方からの提案も重要です。

コンテストに応募されていない方はまだ多数いらっしゃると思います。新しい視点を産業界全体で共有することも、このコンテストの目的ではないでしょうか。新しい方が多数、このコンテストに応募されることをお待ちしております。

宗林 さおり 独立行政法人 国民生活センター 理事

今年も事業者向けのマニュアルと消費者向けのマニュアルと両方候補となっていたが、見て読む人がどちらかであるのかによって明確に区別されるのが好ましいと考えられる。例えば消費者がこれまで利用経験の長い商品群には、簡潔に重要なことだけをまとめたもののほうが利便性が高いと思われた。また、設置事業者向けにおいては組み立ての図等を大きく示したものが文字で詳細説明してあるものに比べて、わかりやすい印象が強かった。

全く新しい商品については、特に安全性について丁寧な記述が必要であると考え、今回のマニュアルにもそれに該当するものが見られ好印象であった。

また、電子マニュアルに期待していたが、今年の電子マニュアルは、そもそも電子マニュアルをダウンロードするまでもないものが対象となっている等で、来年度以降、電子マニュアルに適した商品について活用されることを期待したい。

今年の日本マニュアルコンテストでは、最終審査まで残った応募作品の中に部門優秀賞候補は1点もなかった。私の記憶ではこのようなことは過去に一度もなかったと思う。例年優秀賞を出している一般部門が今年は振るわなかった。パツと見には優秀賞を取れそうな作品は何点もあったのだが、読み込むと基本が忘れられているとしか言いようがない作品ばかりで、結果として点が伸びず優秀賞候補が出なかったようである。

基本とは何か、それはマニュアルの読者はどんな

人かを想定し、想定した読者がどんな時にどんな情報を必要とするかを配慮して説明を書くということである。読者が適切に想定されていないケースや、読者は適切に想定されているのに説明の仕方が想定読者に合わないケースなどが見られた。器（デザインやレイアウト）は良いのに中身が伴わない作品が目立ったのは非常に残念である。マニュアルオブザイヤーにノミネートされた3作品は、応募作品の中では基本に忠実で、丁寧に作られているところが評価された。

長田 敏 製品安全コンサルタント

取扱説明書（マニュアル）は、ISO/IECガイド51「安全側面—規格への導入指針」では、「必要に応じて適切に、組立て、使用、清掃、メンテナンス、解体、及び破壊又は廃棄について明示していることが望ましい。」とされている。

マニュアルは、消費者向けと思われがちだが、最近の日本マニュアルコンテストの応募作品をみると、施工業者、メンテナンス業者向けが添付されるようになってきた。これは、ISO/IECガイド51に沿った取扱説明書（マニュアル）を具現化したものと言える。

また、数年前の応募では紙のマニュアルが一般的であったが、最近の応募作品には、紙のマニュアルに加えて、携帯電話、パソコンなどで検索が可能な電子マニュアル、一連の使用方法を映像化したビジュアルなマニュアルが添付されるようになってきた。

事業者の知恵やアイデアで生み出されたマニユア

ルを、比較して見ることができる機会はなかなか存在しないが、日本マニュアルコンテストでは比較して見ることができる。具現化された施工業者向けの「施工説明書」、メンテナンス業者向けの「メンテナンスマニュアル」など、紙にこだわらない電子マニュアル、一連の使用方法を映像化したビジュアルなマニュアルなどが、生み出されて来た背景は、これまでの日本マニュアルコンテストの成果であろう。

IEC82079-1ではマニュアルは紙に限定していないようだが、ISO/IECガイド51では、現段階でも取扱説明書（マニュアル）は、紙で印刷されたものをイメージしており、これらの日本マニュアルコンテストの成果である電子マニュアル、映像化したビジュアルなマニュアルを国際社会に発信していくべきだろう。

紙媒体では、文字の大小や色使い、余白の使い方等に工夫を凝らし、使い手の理解を促進させるものになっているかどうか注目しました。写真やイラストを有効的に使い、ポイントとなる部分をマークで色分けし目立たせるなど、全体として統一感があり、負担を感じさせないものを評価しました。表紙や裏表紙も上手に利用し、そしてデザイン的にも優れたもの、と要求は高まりますが、作り手の気合いと気概が詰まったものが選ばれました。

デザイン的には優れていても、重要な注意事項が後回しであったり、逆に重要事項がトップにあってもそれがどのページに当てはまるかがわからないもの

などには、厳しい意見が出ました。複雑な工場の説明など、ページ数は多くなるのが当然でも、順番や、場面毎の注意事項をわかりやすく整理することで、良いマニュアルが出来ると痛感します。特に大事なポイントを別途1枚紙にまとめるといった工夫は広がると良いと思いました。

今回、一般部門では、家電の応募が少なく寂しく思いました。この分野でもスマホ等を使うマニュアルを進めていると思われそうですが、消費者にとって望ましい展開となるよう期待しています。

綿井 雅康 一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会 会長
十文字学園女子大学 人間生活学部 人間発達心理学科 教授・副学長

今年も日本マニュアルコンテスト最終審査に参加させていただきました。応募いただいた各企業関係者の方々に心より御礼を申し上げます。皆さまのご応募に改めて敬意を表する次第です。

さて、今年最終審査は、優良賞10点のなかからマニュアルオブザイヤー候補を選出することになりました。いずれの部門でも優秀賞が選出されなかったことは残念です。しかし、一次・二次審査が適正に行われた結果だと受け止めています。マニュアルを取り巻く諸環境が変化していることを踏まえ、本コンテストの在り方も皆様と共に検討していく必要があると感じています。

最終審査を通して優良賞、特別賞、奨励賞のマニュアルを拝見いたしました。そのなかで強く感じたことは「強い思い」と「思い切り」でした。申し上げるまでもなく、マニュアルは、様々な要請や制約のもとで、使用説明を提供しています。どのマニュアルも、使用者のペルソナを想定し、使われ方や特に留意すべき

点を配慮して、説明に工夫を凝らしています。それでも、審査のなかで印象に残り高く評価されるポイントの一つは「強い思い」と「思い切り」だと思います。各社・各製品のテンプレート的な説明やレイアウトを超えて、思いの伝わる、そして、思い切りのよい説明・表現・工夫が、審査員の心を動かすのだと考えます。

マニュアルはコンテストのためにあるのではなく、製品・サービスの安全で快適な使用を保障し、使用者の幸せに貢献するためにあるものです。それでも「もっとわかりやすく」「もっと丁寧に」「これでもか」と、製作者の「強い思い」のもと、「思い切りよく」表現された使用説明の工夫や改善点が、審査員の心を動かしていることも事実です。審査員のみならず、使用者の心も動かすものと確信しています。

本コンテストの「憲章」にある「マニュアル全体の品質向上努力を活性化させる」という目的を達成するために、皆様には「強い思い」と「思い切り」を心に留めていただけると幸いです。

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。

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会ご案内

「つたわらない！」製品・サポート情報づくりに日々悪戦苦闘する皆様のお役に立ちたい！

◎テクニカルコミュニケーション技術は、つたえなければならない**製品・サポート情報**を、技術的に**正確**に、かつ読み手に**理解される**ように表現して、これを必要とする者につたえる事を専門領域とする。

◎さまざまな製品・サポート情報を現実の生活に即し**見えるかたち**にするのがテクニカルコミュニケーターです。

◎そして、テクニカルコミュニケーターが実社会で活動しやすく、ユーザー、顧客が製品やサービスに関する情報およびサポート情報との**快適なコミュニケーション**をできるように支えることが一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会（JTCA）の役割です。

主な活動

● TC シンポジウム

全国規模のシンポジウムを東京（8月）と京都（10月）の2会場で実施
パネルディスカッション、特別セッション、展示、商品紹介、事例発表、学習、交流の機会を提供

● ジャパンマニュアルアワード

年度最優秀マニュアル（マニュアル オブ ザ イヤー）の選出と表彰
国際規格（IEC82079-1）に基づく評価

● 学術研究産学協同

TC 技術発展のため、多彩な調査研究活動を推進大学などの公的研究機関とも連携
研究成果の公開（研究論文の掲載や TC シンポジウムでの発表）による情報共有
大学向け TC 専門課程認定制度の創設と実施に向けた連携

● 海外交流推進

中国・アジア市場における製品・サポート情報の法令・規格を現地調査
欧州の TC 専門組織（ドイツ tekomp）と連携 tcworld の共催（京都）とドイツでの tcworld に参加 TC 国際円卓会議（2010年開始、9か国が参画）の推進

● 受託事業

マニュアル評価サービス（国内向け、海外市場向け）

● 標準規格策定（ガイドライン）

標準制作工程の検討
使用情報に関する国際規格の策定／改定（IEC82079 シリーズ）
カタカナ表記ガイドラインの策定／改定
TC 用語の国際規格の策定

● 人材育成事業

セミナーによる人材育成活動
新人、中堅、ベテランなどのレベル別セミナーの実施
最新の制作ツールなど、新しい技術動向を解説

● TC 技術検定

全国共通の基準でスキルの到達度を判定
3級：テクニカルライティング試験（TW）
2級：使用情報制作実務試験（MP）
2級：使用情報制作ディレクション試験（DR）

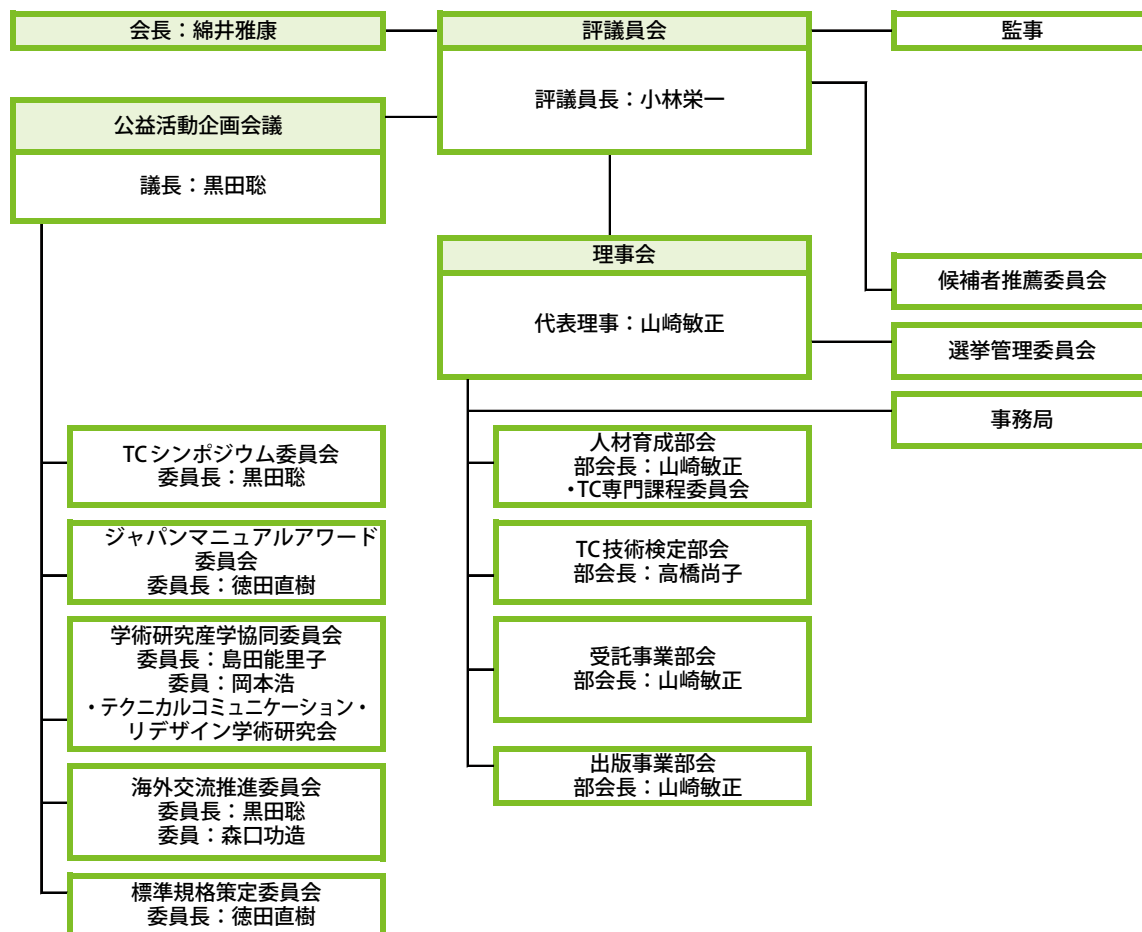
● 国際 TC 検定試験

ドイツ TC 協会（tekomp）認定の TCTrainNet を活用した英語による学習と試験で国際的な TC 資格取得の推進

● 出版事業

TC 技術検定受験用ガイドブック（TW、MP、DR）
使用説明関連の中国国家標準解説書
機関紙 Frontier（年3～4回発行）

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会 組織体制：2019年2月1日現在



Frontier (フロンティア) 第13号 2019年2月発行

発行：一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会
〒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 Fax.03-3368-5087
<http://www.jtca.org>

発行人：綿井 雅康

編集責任者：山崎 敏正

企画／編集：TC 協会出版部会

表紙・本文デザイン：菊池美範（株式会社エイアール）／吉光さおり（Kamigraph Design）

制作：株式会社パセージ

©Japan Technical Communicators Association 2015

JICA