

JtCA

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会

Frontier

ジャパンマニュアルアワード2020結果報告



第15号
2021年



一般財団法人
テクニカルコミュニケーター協会

Frontier

2021年 第15号

CONTENTS

特集

ジャパンマニュアルアワード2020結果報告 … P.02

はじめに … P.02

本年度のジャパンマニュアルアワード概要 … P.05

応募状況 … P.06

一次審査 … P.07

二次審査 … P.08

三次審査 … P.09

マニュアルオブザイヤー選考会 … P.10

審査結果 … P.12

入賞マニュアル解説 … P.14

選考委員コメント … P.25

マニュアルオブザイヤー 2020 受賞会社訪問

日置電機株式会社 … P.30

ジャパンマニュアルアワード2020 結果報告

2020年9月9日にTC協会ウェブサイトにてジャパンマニュアルアワードの受賞マニュアルが発表され、10月7日にはマニュアル オブ ザ イヤーの選考・発表が行なわれました。今号の特集では、本年度のジャパンマニュアルアワードの概要をまとめ、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選考委員のコメント、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します。

はじめに

ジャパンマニュアルアワードは、2020年現在、消費者庁および国民生活センターの後援を得ている、日本で唯一の使用情報のコンテストです。使用情報の供給者であれば誰でも応募でき、一次審査、二次審査、三次審査および最終審査を経て優秀な作品には、「マニュアル オブ ザ イヤー」、「優秀賞」、「特別賞」が贈られます。また、全応募作品に対して、IEC/IEEE82079-1 Edition 2.0を基に作成した独自の評価表に基づく採点結果と、一次審査委員によるコメントが送付されます。これが理由で使用情報の改善目的でコンテストを利用する応募者も見受けられます。

一次審査は一次審査委員により、上記評価表を使用して応募作品単位で行われます。二次審査はジャパンマニュアルアワード実行委員会において部門ごとに応募作品すべてを相対的に見て行われます。三次審査および最終審査は受賞候補作に対して学識経験者や消費者代表からなる選考委員によって行われます。

一次審査委員には、3年以上の実務経験者（使用情報の企画・設計、デザイン、ライティングのいずれかを経験）で、使用情報の評価に関心のある人であって、10時間の審査委員講習を受けたものなることができます（ジャパンマニュアルアワード実行委員になれば無料で講習を受けるこ

とができます。実行委員の募集は例年11月末から12月中旬に行われ、JTCA会員で上記能力があれば実行委員になることができます）。

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。

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

■ ジャパンマニュアルアワード2020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

まずは、コロナ禍のなか、様々な制限下にもかかわらず、本アワードが成立したことに心より御礼を申し上げます。応募いただいた企業の方々、そしてアワード運営と審査に携わった皆様のお陰だと存じます。本アワードに関わる全ての方々のご理解・ご苦労・ご尽力・ご協力に改めて感謝を申し上げます。

本アワードに応募していただくこと、応募作品を審査していただくこと、受賞作品をご覧いただくこと、全ての活動が、使用説明の製作に関する知識や技術から意欲や態度までの向上に寄与していると考えます。応募作品を通じて、互いの工夫や技術を公開し、競い合いつつも高め合っていく相互作用が展開されていると感じています。

本年度は、ビデオによるMOY候補作品のプレゼンテーションをオンラインで配信していただきながら、京都会場に集った最終審査委員が視聴して、受賞作を選定させていただきました。ビデオ作成いただいた皆様、オンライン配信や会場設営いただいた関係者の方々に御礼を申し上げます。率直な感想として、プレゼンテーションを拝見し、開発・製作・改善にとりくまれた皆様の「生の声」を伺うことで、三次審査で評価したポイントに「深みや奥行き」をもたせることができました。非対面型でのプレゼンテーションであったことが影響しているのかもしれませんが、どのような形であってもコミュニケーションを図ることができる、を実感した次第です。

コロナを取り巻く社会経済的状況は決して楽観できませんが、ウィズコロナのなかで、TCの存在はますます重要になると考えます。本アワードが、TC全体の主体的な進化にとって、中核的な役割を果たしていると確信している次第です。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。

■ 2020年のジャパンマニュアルアワードを振り返って

実行委員長 遠藤 幸夫

本年のジャパンマニュアルアワードは、コロナ禍ということもあり、例年とは大きく異なる運営を余儀なくされました。具体的には以下の通りです。

- ・緊急事態宣言の発令前後で活動停止になり、スケジュールを大幅に後倒しにしたこと。
- ・審査委員向けの講習会含め、ほぼ全ての会合がリモート開催にしたこと。
- ・昨年トライアル導入した「学生審査」を断念したこと。
- ・2次審査が例年よりも大幅に少ない人数・少ない時間になったこと。
- ・表彰式を中止し、リアル開催のイベントはマニュアルオブザイヤー選考会のみ、としたこと。
- ・受賞マニュアルの展示会、および同会場で恒例のツアー説明も中止したこと。

スケジュールとしては以下のようになりました。

- ・1月：実行委員立ち上げ
 - ・3～4月：募集を開始するも活動が一時停止
 - ・5～6月：審査委員講習会をリモート開催することで活動再開
- 第1回：マニュアルとは何か
第2回：IEC82079-1を中心とした国際規格
第3回：評価表の見かた、使いかた
第4回：評価レビューの書き方
- ・6月中旬：例年より2カ月遅れで募集を締切。
 - ・6月下旬～7月：1次審査（担当審査委員による個別審査）
 - ・8月上旬：2次審査（受賞候補の選定）
 - ・8月下旬：3次審査（受賞作品の確定、MOY候補作品の選定）

- ・10月：最終審査 (MOY選考会)を開催によりMOY選定
- ・11月：総括 (結果報告、サンプル集の作成など)

このような厳しい状況ではありましたが、例年よりやや少ない程度の応募点数は集まったので、1人当たりの審査分量は例年どおりの負荷でした。また、以下の策を行なうことで、運営上の改善も進められました。

- 実行委員限定のウェブページを設けることで、活動資料の最新版や応募用紙など審査上の重要資料を参照しやすくなったこと。
- 審査委員講習会の録画を実行委員限定ながらアクセスを自由にしたことで、欠席者の補習が可能になったこと。
- 受賞マニュアルの展示やツアー説明会を中止した代替として、受賞マニュアル紹介の動画を制作することにしたこと。

特に最初の2項目については、本年の実行委員が経験者より初年度の方が圧倒的に多かったことから、非常に有効に機能し運営進行上の大きな助けになりました。この点については、TC協会事務局に深く感謝を申し上げます。3番目については、「サンプル集」と共に受賞マニュアルの評価ポイントが後世にも語り継がれるコンテンツとして機能すれば、と期待しています。

次に、JMA実行委員会活動では、以下4点をメリットとしています。

- ・審査方法を覚えることで、良いマニュアルを作るためのポイントを学べます。
- ・応募作品に触れることで、制作トレンドをつかめます。
- ・講習会を通じて、使用情報に関する国際規格の基本を学べます。

- ・審査時に応募用紙を読み込むことで、マニュアル企画の重要性が学べます。

これら4点をメリットとして感じていただける方は、是非ともアワード実行委員会2020に応募くださいますよう、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。リモート会議ばかりで、実際にお会いしたことのないまま協力くださった方がいることも考えると、オペレーションをやり遂げたことは奇跡に近いとも思っています。本当に、ありがとうございました。

本年度のジャパンマニュアルアワード概要

■各部門のまとめ

● 一般部門

今年の一般部門では、「一部」か「全部」といった枠を完全に撤廃することで、対象製品のために制作された全媒体のマニュアルを審査対象とするよう、さらに強く推奨する方向性を打ち出した。結果として、この意図に沿った応募が昨年の8点⇒12点（産業部門も含めた全体でも10点⇒15点）と増加した。比率としては約40%ということはまだ低いですが、主催者の意図が少しずつ浸透しているものと思われ、来年以降も上がっていくことを期待したい。

応募マニュアルの傾向としては、社会的認知の高い製品が多かったと言える。そのためか、ターゲット読者の設定や製品の概要を明示する、といったIEC/IEEE82079-1の本質に沿ったマニュアル作りの重要性が浮き彫りになった。これは、受賞作品の中でも実践できていないケースが見受けられるので、今一度、基本項目（評価表で*マークを付している項目）の重要性を見直すべきであろう。逆に、MOYにノミネートされた3作品は、この「基本」をしっかり押さえていたとも言えるので、是非とも参考にして欲しい。

● 産業部門

今年は、産業部門の応募点数は5点しかなく、例年の半分であった。これはCOVID-19の影響で企業活動が不活発化したことも原因の一つであろう。電子媒体を使用したマニュアルの応募は、昨年は、動画マニュアルや動画サイトへのナビゲーションを持つマニュアル、さらにWeb マニュアルとバラエティに富んでいたのに対して、本年はe-配線図という専用Webサイトに置かれた配線図が1点だけであった。紙（PDFを含む）のマニュアルは4点の応募があった。そのうち3点はオーソドックスな作り方であり、評価は決して低くはなかったが、優秀賞を受賞したマニュアルには新しい工夫が各所に見られ、1次審査、2次審査共に高い評価を得た。

応募状況

■ 応募点数 (総数 38 点)

一般部門	33 点
産業部門	5 点

■ 応募会社 (五十音順)

オリンパス株式会社
カシオ計算機株式会社
キヤノンメディカルシステムズ株式会社
セイコーエプソン 株式会社
株式会社 セゾン情報システムズ
ソニーマーケティング株式会社
TOTO株式会社
株式会社バッファロー
パナソニック エコシステムズ株式会社
パナソニック ライフソリューションズ クリエイツ株式会社
パナソニック株式会社
パナソニック株式会社 オートモーティブ社
日置電機株式会社
日立ジョンソンコントロールズ空調株式会社 清水事業所
株式会社 富士通ゼネラル
Polaris Infotech 株式会社
コネクティッドソリューションズ社
マツダエース株式会社
株式会社ミットヨ
三菱電機ホーム機器株式会社
三菱電機株式会社 静岡製作所
ヤマハ株式会社
リコークリエイティブサービス株式会社

一次審査

■ 審査基準

使用説明の国際規格IEC/IEEE 82079-1 Edition 2.0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、ジャパンマニュアルアワード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

審査委員はジャパンマニュアルアワード委員とジャパンマニュアルアワード実行委員です。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。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

ジャパンマニュアルアワード実行委員になった人には、評価基準と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：ジャパンマニュアルアワード委員

遠藤 幸夫

清水 義孝

徳田 直樹

二次審査

■ 審査方法

例年は審査委員全員が2日間に渡って全作品の相対評価を行なうのですが、本年はコロナ禍のために全員参集がかなわず、参加可能な審査委員のみで、一次審査における上位マニュアルを中心に1日で相対評価を行ないました。

● ジャパンマニュアルアワード委員会 (五十音順)

<委員長>

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

<委員>

嶋田 正裕
清水 義孝 株式会社クレステック
瀬戸 大地 株式会社クレステック
根本 隆志 キヤノン株式会社

中原 司郎 パナソニック ライフソリューションズ
クリエイツ株式会社

西山 貴 マツダエース株式会社

長谷川 悦子 YKK AP 株式会社

樋口 史代 パナソニック株式会社

廣瀬 敏之 株式会社ガスター

間瀬 元 TOTO株式会社

山本 智子 株式会社モダン

● ジャパンマニュアルアワード2020

産業機器部門分科会 (五十音順)

<主査>

久保 達昭 株式会社ハル

<実行委員>

相武 絵美 株式会社 テクノツリー

小関 康友 キヤノンアネルバ株式会社

梯 珠美 エスペック株式会社

田中 藍 株式会社SCREENクリエイティブ
コミュニケーションズ

寺田 安夫 パソナ・パナソニック ビジネス
サービス株式会社

橋本 玲子 村田機械株式会社

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

保田 和宏 キヤノンメディカルシステムズ株式会社

山田 光司 パナソニック株式会社

● ジャパンマニュアルアワード2020 実行委員会 (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>

後藤 瑞穂 株式会社トーセイシステムズ

三村 晋一 ウイングアーク 1st 株式会社

<実行委員>

磯 美由紀 キヤノンメディカルシステムズ
株式会社

斉藤 雅人 ヤマハ株式会社

坂上 正浩 PFUテクニカルコミュニケーションズ
株式会社

鈴木 謙爾 株式会社クレステック

田中 英一 キヤノン株式会社

都築 行博 岡村印刷工業株式会社

中野 剛 カシオ計算機株式会社

三次審査

■ 審査方法

二次審査を経て各部門の上位マニュアルを、有識者による選考委員で審査しました。

● 選考委員（五十音順）

安藤 昌也	千葉工業大学	先進工学部	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
鈴木 弘彦	独立行政法人	国民生活センター	商品テスト部 課長補佐
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
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	副学長	(人間発達心理学科 教授)



マニュアル オブ ザ イヤー 選考会

本年はコロナ禍の影響で表彰式を中止せざるを得ず、JMAのイベントは例年よりも大幅に規模を縮小したマニュアル オブ ザ イヤー 選考会 (最終審査) だけとなりました。会場には選考委員6名と実行委員数名のみで、ノミネート会社によるプレゼンテーションは事前に録画された動画を視聴する形としました。そのため、会場はやや寂しいものとなりましたが、ライブ配信のおかげで例年どおり大勢の皆様にご覧いただけました。

受賞マニュアルの紹介 (JMA2020 遠藤実行委員長から)

MOYノミネート会社によるプレゼンテーション (動画視聴)

(1) 無線 LAN 親機 WSR-1166DHPL2 シリーズ 株式会社バッファロー

- ・はじめにお読みください (紙シート)
- ・セットアップガイド (紙シート)
- ・ユーザーマニュアル (HTML/PDF)

(2) LR8450, LR8450-01 メモリハイロガー 日置電機株式会社

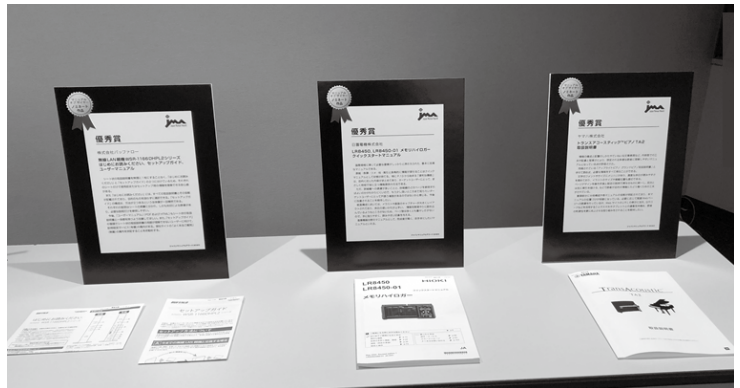
- ・クイックスタートマニュアル (紙冊子)

(3) トランスアコースティック™ピアノ TA2 ヤマハ株式会社

- ・TA2 取扱説明書 (紙冊子)



● 京都会場の様子



審査結果

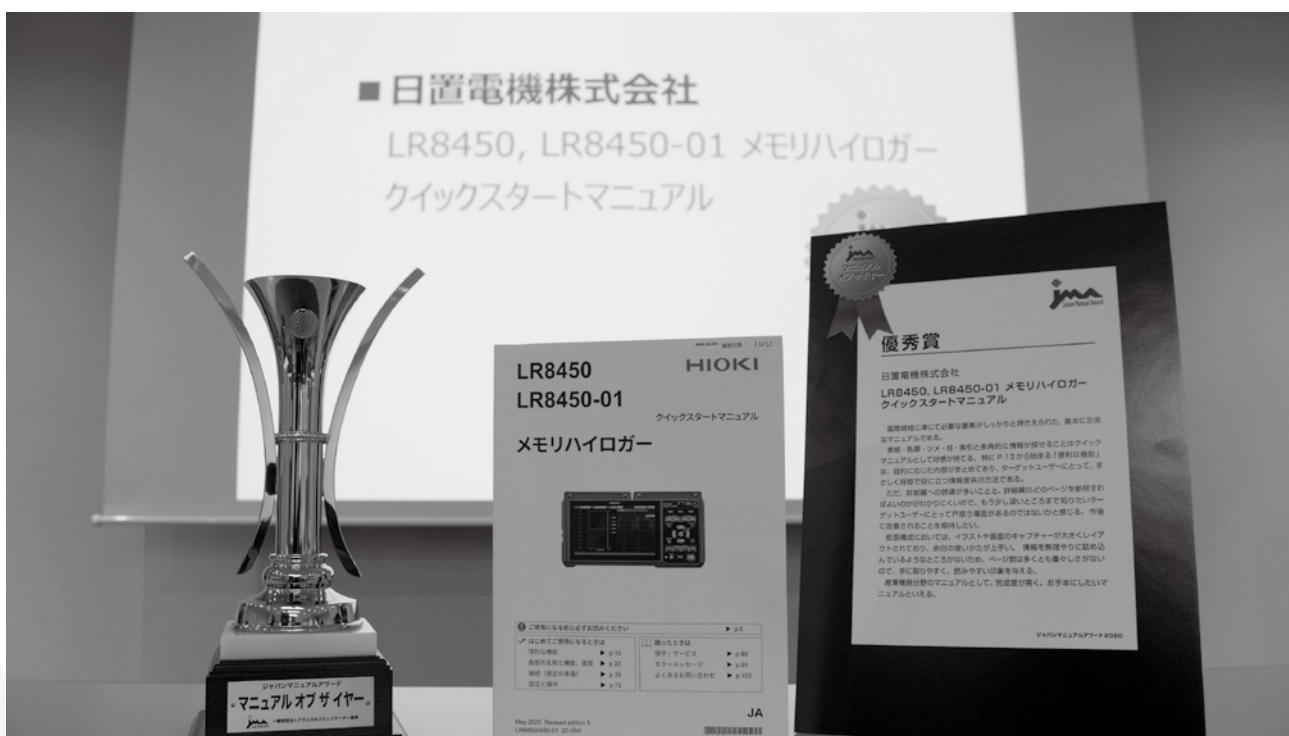
■ 入賞マニュアル一覧

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		LR8450, LR8450-01 メモリハイロガー クイックスタートマニュアル	日置電機株式会社	14
優秀賞	一般部門	電子楽器 ベーシックキーボード CT-S200 クイックスタートガイド	カシオ計算機株式会社	18
		電子辞書 EX-word XD-SV/XD-SX シリーズ共 通詳細 取扱説明書 (HTML)	カシオ計算機株式会社	19
		無線 LAN 親機 WSR-1166DHPL2 シリーズ はじめにお読みください、セットアップ ガイド、ユーザーマニュアル	株式会社バッファロー	16
		ウォシュレット一体形便器 GG/GG-800 (GG シリーズ)	TOTO 株式会社	20
		トランスアコースティック™ピアノ TA2 取扱説明書	ヤマハ株式会社	17
		STAGE KEYBOARD YC61 取扱説明書	ヤマハ株式会社	21
		かんたん操作・印刷ガイド	リコークリエイティブ サービス株式会社	22
	産業部門	LR8450, LR8450-01 メモリハイロガー クイックスタートマニュアル	日置電機株式会社	14
特別賞	実行委員特別賞	SD カーナビステーション CN-F1X10BD 取扱 説明書、スマートフォンアプリ「ナビヘルプ」	パナソニック株式会社 オートモーティブ社	23
奨励賞		後付け用宅配ボックス コンボライト専用 据え置き施工用ベース 施工説明書	パナソニック ライフ ソリューションズ クリエイツ株式会社	24

■ 応募数及び受賞数

ジャパンマニュアルアワード 2020 は、応募が 38 作品。

部門	応募数	受賞数		
		優秀賞	実行委員特別賞	奨励賞
一般	33	7	1	1
産業	5	1	0	0
合計	38	8	1	1



入賞マニュアル解説

■マニュアル オブ ザ イヤー受賞作品

マニュアル オブ ザ イヤー ノミネート賞受賞作品 優秀賞受賞

産業部門

LR8450, LR8450-01 メモリハイロガー

クイックスタートマニュアル

日置電機株式会社



● 選考委員のコメント

本受賞作は、温度や電気信号を計測する記録計の取扱説明書（クイックスタートマニュアル）である。応募企業のマニュアルデザイングループが、製品開発部門や販売・サービス部門とのコミュニケーションを踏まえ、「新たな価値の創造」を目指して製作された取扱説明書である。

本受賞作が三次審査において最終候補に選出されたポイントは、全てのページにおいて、見やすさ読みやすさを実現している点であった。よくここまで丁寧に作成されている、というのが率直な感想である。失礼な表現であるが、産業部門のマニュアルを「超えた」作品という点である。そして、エンジニアなど専門職向けの製品マニュアルであっても、ここまでユーザーフレンドリーを実現してもらいたい、という審査員の思いがあった

といえる。

そして、マニュアルオブザイヤー受賞のポイントを一言でいえば、一步踏み出した工夫である。一步踏み出したとは、1) 便利な機能の特設ページなどで紹介している点、2) 説明書内に、従来製品との比較表を掲載して、製品能力の向上を説明している点、3) ユーザビリティテストを踏まえて、わかりやすい表現を実現している点である。こうした「一步」は、既に一般部門のマニュアルやパンフレットでは実現されているケースもある。しかし、一步踏み出そうとする（プレゼンテーションでは「新たな価値の創造」を目指す）態度や工夫は、どの部門でも、どの製品のマニュアルであっても、製作・改善の過程において、重視すべき取り組みだといえる。その点が高く評価されて受

賞に至った次第である。

一步の踏み出し方は、多種多彩であろう。プレゼンテーションを拝見して感じたことは、マニュアル製作に携わる部門や関係者の熱い思いが、

● 二次審査委員の解説

国際規格に準じて必要な要素がしっかりと押さえられた、基本に忠実なマニュアルである。

表紙・各扉・ツメ・柱・索引と多角的に情報が探せることはクイックマニュアルとして好感が持てる。特に P.13 から始まる「便利な機能」は、目的に応じた内容がまとめてあり、ターゲットユーザーにとって、まさしく時短で役に立つ情報提供の方法である。

ただ、詳細編への誘導が多いことと、詳細編のどのページを参照すればよいのかがわかりにくいので、もう少し深いところまで知りたいターゲット

● 受賞者の声：日置電機株式会社

このたびは、名誉あるマニュアルオブザイヤーをいただき、誠にありがとうございます。

私たちは2004年にマニュアルアワードに初めて応募し、毎回いただく審査コメントを真摯に受け止め、一步一步改善を進めてきました。2018年の初めての入賞、2019年のMOYノミネートを経て、念願のMOYを受賞できました。

受賞した『LR8450 クイックスタートマニュアル』は、IEC 82079-1に沿った記述を行い、全体図と拡大図のイラストや章扉の工夫により、見やすくわかりやすい取扱説明書になったと思います。

通常は開発者が原稿を作り、私たちがレイアウトを行います。今回は原稿の制作から私たちが担当しました。これにより、営業のカスタマーサ

一步を踏み出させたのではないかと、ということである。精神論になって恐縮であるが、コメントに付記させていただく。

ユーザーにとって戸惑う場面があるのではないかと感じる。今後改善されることを期待したい。

紙面構成においては、イラストや画面のキャプチャーが大きくレイアウトされており、余白の使いかたが上手い。情報を無理やりに詰め込んでいるようなところがないため、ページ数は多くとも重々しさがなくて、手に取りやすく、読みやすい印象を与える。

産業機器分野のマニュアルとして、完成度が高く、お手本にしたいマニュアルといえる。

ポートとの情報交換会で得た情報や、問い合わせ内容を分析した結果を原稿に反映できました。

また、取扱説明書の新たな価値の創造として、購入後のお客様はもちろん、購入前のお客様にも役立つ取扱説明書を目指しました。具体的には、お客様への使い方セミナーで好評だった「便利な機能」の紹介や、お客様や営業から要求が多い「従来製品との比較表」の掲載をしました。

取扱説明書が開発者とお客様とをつなぐ「架け橋」となり、開発者が作った便利な機能を多くのお客様に使っていただけるとうれしいです。これからも、お客様にも開発者にも喜んでいただける取扱説明書を目指していきます。

■ マニュアル オブ ザ イヤー ノミネート 賞受賞作品
優秀賞受賞

一般部門

無線LAN親機 WSR-1166DHPL2シリーズ

はじめにお読みください、セットアップガイド、ユーザーマニュアル

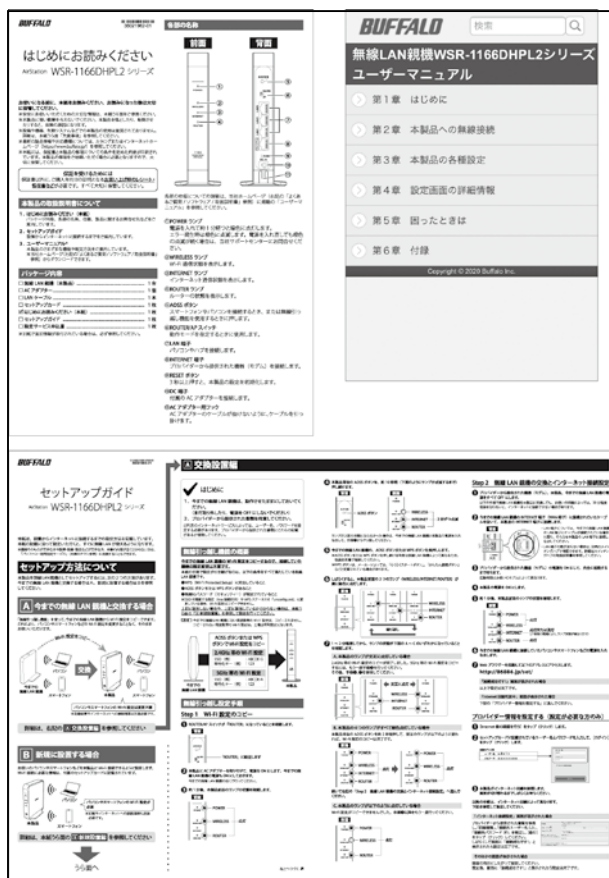
株式会社バッファロー

シート状の取扱説明書を無理に1枚にすることなく、「はじめにお読みください」と「セットアップガイド」の2つに分けているため、それぞれのシートだけで使用前またはセットアップ時の情報を理解できる安心感がある。

また「はじめにお読みください」には、すべての取扱説明書とその役割が記載されており、目的のものを迷わずに選択できる。「セットアップガイド」の構成は、方法が2つあるという全体像が一目瞭然である。

それぞれの説明はシートの表裏に分かれ、しかも矢印による誘導があり、必要な説明だけを参照しやすい。

今後、「ユーザーマニュアル」(PDF およびHTML) もシート状の取扱説明書と一体感を持つよう改善してほしい。また、「セットアップガイド」の冒頭でシート状の取扱説明書の用語が理解できないユーザーに向けて、訪問設定サービス(有償)の案内がある。御社サイトの「よくあるご質問」(無償)の案内を併記することをお勧めする。



■ マニュアルオブザイヤーノミネート賞受賞作品

優秀賞受賞

一般部門

トランスアコースティック™ピアノ TA2 取扱説明書

ヤマハ株式会社

情報の構成と配置のしかたやていねいな文章表現など、内容面での工夫や配慮と堅実さにより、想定される多様な読者に理解しやすいマニュアルとなっている点が評価された。

同梱されている「アップライトピアノ グランドピアノ取扱説明書」と併せて読めば、必要な情報をすべて得ることができる。

文字のフォントやサイズにメリハリがあり、適度な余白が読みやすさを高めており、イラストのサイズや掲載位置も適切である。

ページデザインを操作手順と設定の説明で異なるものに統一し、目次とは別に索引を設ける、などで読者が目的の情報にたどり着くための工夫がされている。

冒頭部分に分冊構成や各マニュアルの役割が明記されており、本マニュアルの位置づけが明確になっている。必要に応じて関連 Web ページへの誘導を行っているが、Web サイトの URL の表示に加え、QRコードなどを活用することでスマホやタブレットとの連動性を高め、読者の利便性を更に向上させる取り組みをされることを期待したい。



優秀賞受賞

一般部門

電子楽器 ベーシックキーボード CT-S200 クイックスタートガイド

カシオ計算機株式会社

視覚的に素早く理解できる、情報伝達性能が優れたマニュアルである。使用前の概略理解、使用中の参照に用いるクイックスタートガイドの使用目的に合致している。

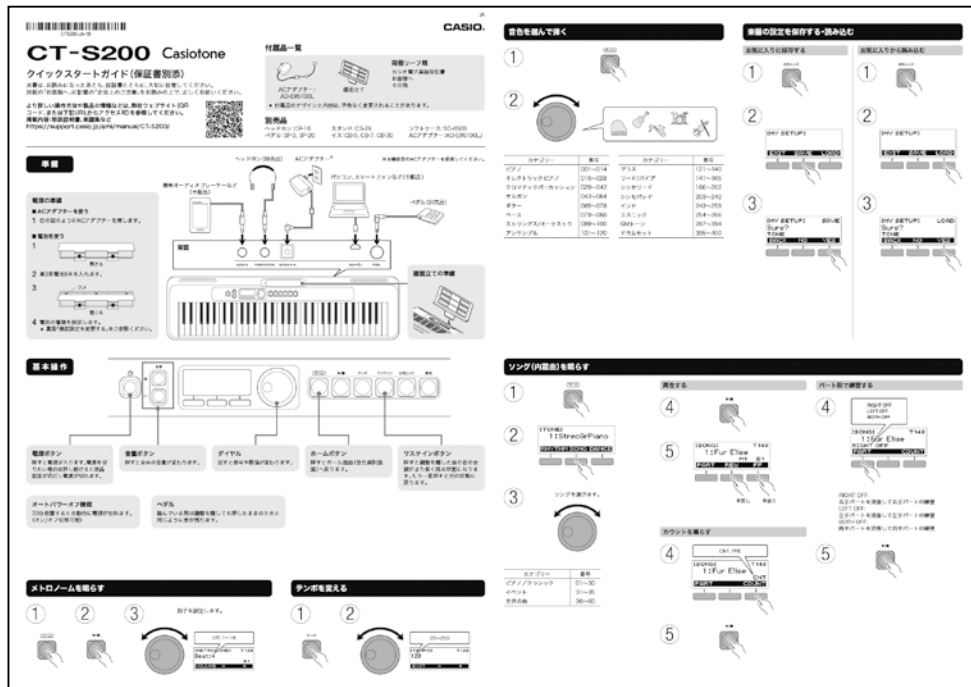
イラスト主体という手法だけによるものではなく、一様に見えないよう個々で異なる印象としたイラストや図、それらがいずれもシンプルであること、各要素の一連の群内での距離と群間の距離が適切であること、という、「作り」の配慮=出来ばえでこれを実現している。

手順の説明に最小限の言語(文字列)を用いたことも効果が高い。

折った状態で各項がすべて表示され、使用シーンにも適合している。

読者に推理を要求する部分があり、理解のスピードを妨げているのは要改善点である。ウェブマニュアル「取扱説明書」と説明のしかたなどが異なる箇所があり、より良く整合することが望まれる。

さらなる作り込みと、よりスピーディーな理解を可能にする手法の探求を期待する。



優秀賞受賞

一般部門

電子辞書 EX-word XD-SV/XD-SX シリーズ共通詳細 取扱説明書 (HTML)

カシオ計算機株式会社

全体を通して、レイアウトやデザインが見やすく一貫性があり、難しい言い回しや用語も少ないので読みやすい。スマートフォンによる閲覧でも、文字や画面キャプチャーの大きさが適切で見やすい。

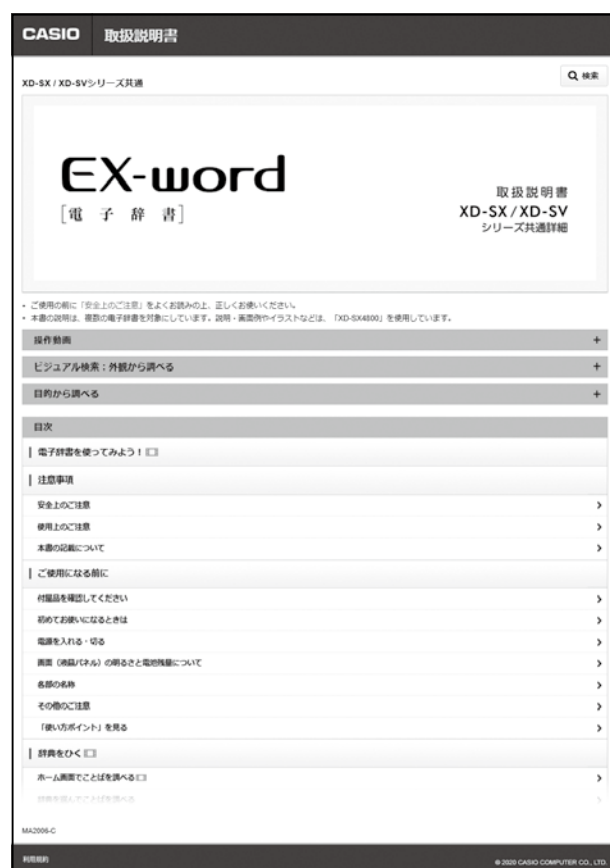
各ページの左側には当該章の節まで展開された「しおり」が掲載され、常に全体俯瞰と現状の居所の把握ができる。

操作動画は再生時間が2～3分で適切にまとめられており、写真やデザインが美しく、音声もはっきりとした口調と適度なスピードのため聞き取りやすい。

カシオ計算機(株)の電子辞書のマニュアルは、昨年度の別シリーズによるMOY受賞に続き、今年度も高評価を得ており、今後の電子マニュアルの参考になる点が多々ある。

ただし、この電子マニュアルにはIEC/IEEE 82079-1の要件である発行年月などの記述がないため、この他にも提供されているドキュメントがあれば、それらもあわせて評価させていただきかけた。

また、目次が折り畳めず項目数が多くて探しにくい、問い合わせ先が見つけにくい、検索結果の表示基準がわかりにくい、など、探しやすさの面でも、より配慮がほしい点があり、今後のさらなる改善に期待したい。



優秀賞受賞

一般部門

ウォシュレット一体形便器 GG/GG-800 (GGシリーズ)

TOTO株式会社

全体的に、関連する情報は見開きページ内で収まるように配置されており、イラストも方向が統一されている、吹き出しや矢印を活用されているなど、対象箇所や操作方法を理解しやすい。イラストや文字の視認性、可読性も高い。

また、問い合わせ先が目的別に分かれている、QAの内容が充実しているなど、様々な情報が担保されており安心感があるマニュアルになっている。

一方で、対象読者を広く想定して作成されていると考えるが、グレー地に白抜き文字やリモコンの透過図などのコントラストが低く、高齢者にとって読みづらい表現が見受けられる。

また、本製品の概要(特長)にあたる情報がなく、全体を通して読み手が「ウォシュレット」がどのようなものかを知っている前提での記載となっており、「きれい除菌水(P.15)」や「プレミスト(P.14)」などのアピールすべき優れた機能が埋もれてしまっている。

使用してほしい機能をもっと前面に押し出すような工夫が必要と考える。



優秀賞受賞

一般部門

STAGE KEYBOARD YC61 取扱説明書

ヤマハ株式会社

読者を幅広く想定するのではなく、専門知識を持つプロのキーボードプレイヤーと割り切って工夫されたマニュアルであることが、高い評価を集めた。

「何ができるか」ではなく「何をしたいか」という視点から、専門用語の解説や補足を省くことで構成をシンプルにし、楽器・演奏の知識があれば、素早く欲しい情報にたどり着けるつくりである。

プレーンなデザインは製品のイメージに適合しており、「各部の名称とはたらき」で操作部分の配列を説明の構成に活かすことで、製品との親和性を高めた。明快な短文で、伝えたいことに対して文字量・視覚的情報量を抑えた点も好評だった。

使用説明書として必要な情報もほぼ完備されている。

対象読者を絞ったことが高評価だったが、楽器用語に詳しくない人に扱いやすければ、より親切だ。検索性を改善し、製品の概念的な説明を記載するなどの工夫により、ワクワクした気持ちで製品に接することができるマニュアルになるだろう。



一般部門

かんたん操作・印刷ガイド

リコークリエイティブサービス株式会社

複合機の「かんたん操作・印刷ガイド」という位置付けのとおり、手に取って参照するのにちょうどよいサイズ感とボリュームで、紙もめくりやすい。紙面も、全体的に余裕のあるレイアウトになっている。イラストも、色を使いすぎず、メリハリのある線使いで見やすい。

また、目次と見出し・柱・ツメの関連がわかりやすいので、検索のしやすさにつながっている。

一方、「このマニュアルを初めて読むユーザー」の視点に立つと、改善の余地もある。例えば、P.2、P.3には、紙マニュアル、操作パネル、HP、お問い合わせ先の記載があるが、それぞれの役割を直感的に把握することが難しい。

また、P.5には「オペレーターコールライト」の警告表示の記載があるが、このガイドにはライトの位置が示されていないため、場所がイメージできない（別冊の「使用説明書」だけに示されている）。ユーザーが安心してガイドを読み進められるよう、こういった細かい部分にも配慮して見直してほしい。

RICOH		RICOH Pro C5310S/C5300S	
かんたん操作・印刷ガイド			
本機をお使いになる前に	0	1	
製品の扱い方やお困りごとを調べるには	0	2	
電源の入れ直し、切りかた	3	3	
操作パネル / オペレーターコールライト	4	4	
用紙のセット	6	2	
用紙の多くした	6	6	
紙詰まり・用紙をセットする	7	7	
手差しトレイに用紙をセットする	9	9	
特殊紙・厚紙に最適な条件で印刷する	12	3	
事前準備・印刷前チェック	12	12	
印刷設定の確認	13	13	
用紙データベースを使用した印刷	15	15	
印刷印刷をする	18	18	
ユーザー設定値の管理	22	22	
特殊紙・厚紙に最適な方法で印刷する	24	4	
手動で印刷設定をして印刷する	24	24	
機能を活用する	26	5	
コピーする	26	26	
ファクスする	28	28	
アドレス帳の登録、編集、消去方法	30	30	
スキャンする	32	32	
スキャンしたフォルダーの宛先を登録する	34	34	
プリントする	36	36	
ドキュメントボックスで文書管理する	42	42	
Web ブラウザーで画像を閲覧 / 管理する (Web Image Monitor)	43	43	
同梱品 / 別添付品 / ボトルの交換	44	6	
こまったときには	46	7	
印刷 / 用紙が止まったとき	46	46	
濃度ムラやずし、黒い汚れなどが発生するとき	47	47	
印刷が正常にすすみませんでした	49	49	
スタートボタンが反応しないとき	51	51	
両面印刷の作業の順番を調整したいとき	52	52	
よくあるお問い合わせ	54	54	
プリンタードライバーをインストールする	58	8	
ダウンロードしたドライバーをインストールする (Windows)	59	59	
ダウンロードしたドライバーをインストールする (OS X/macOS)	60	60	
本書にない情報は、付属の CD-ROM または、操作部の使用説明書 (電子データ) をご覧ください。			
安全に正しくお取り扱いいただくために、操作の場には必ず「安全上のご注意」をお読みください。			

■ 特別賞受賞作品

実行委員特別賞

一般部門

SDカーナビステーションCN-F1X10BD 取扱説明書、スマートフォンアプリ「ナビヘルプ」 パナソニックライフソリューションズクリエイツ株式会社

スマートフォン用に取説専用アプリケーションソフトを用意した点、冊子に準じて構成された「機能別で調べる」を含めて得たい情報を探す4つの経路を設けた点、文字やグラフィックの高い判別性などが評価された。

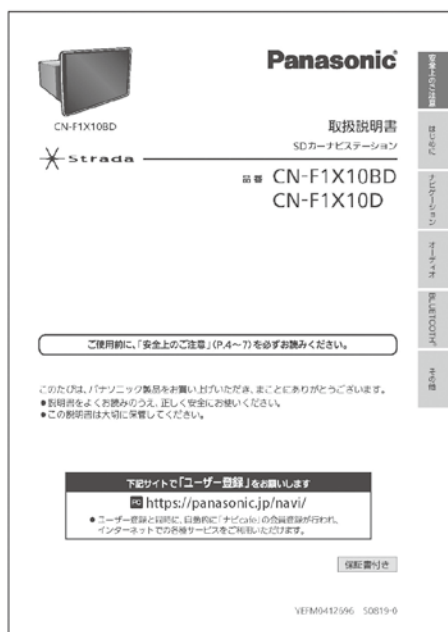
アプリケーションソフトの動作は軽く、ストレスを感じさせない点に好感が持てる。

グラフィックは、カーナビゲーションの実際の画面と同じ色使いで表示され、製品との親和性が強く感じられる。特に「アイコンから調べる」では、カーナビゲーションの画面上と同じアイコンを用いて

ビジュアルによる探しやすさを実現しており、非常に利便性が高い。

また、テキストの折り返しが出来ない表組の端には“影”があり、表に隠れている部分(幅)があることを上手く示しており、フリックを誘うUIに感心させられた。

一方、検索性には課題が残る。曖昧検索に対応していない、検索結果が多すぎる場合にスクロールが長くなる等、改善されるとさらに良いだろう。



奨励賞

一般部門

後付け用宅配ボックス コンボライト専用 据え置き施工用ベース 施工説明書

パナソニック ライフソリューションズ クリエイツ株式会社

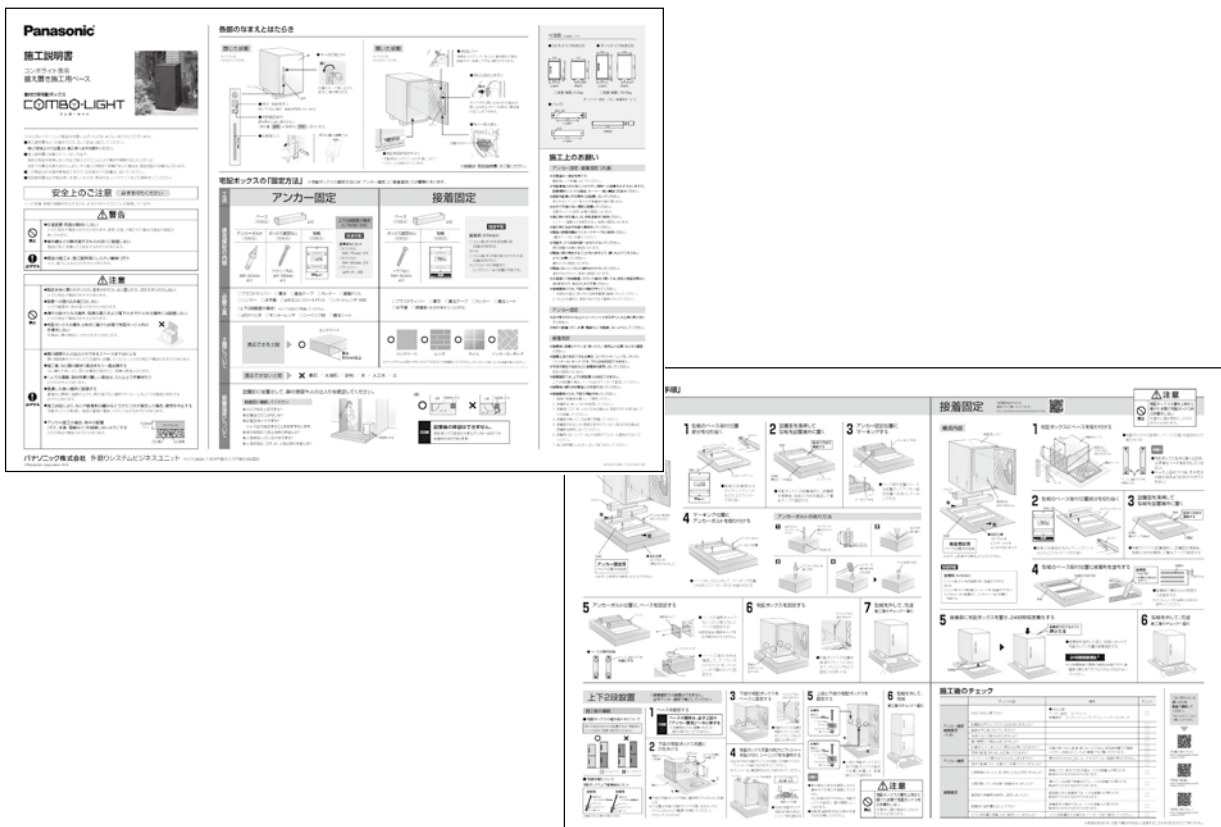
取り回しがしやすいA2サイズのペラ両面に、施工内容がうまくまとめられている。ページをめくらずに広げて読むことができるため、作業用手袋をはめた状態でも施工者が取り扱いやすい。

また、裏面の施工手順には「構成内容」のイラストが冒頭にレイアウトされている。この図を最初に確認することで、施工者は頭の中に完成イメージを想像しやすくなる。

一方で、本製品の施工に際しては2種類の固定方法が選択可能だが、一番肝心な固定方法の選択に必

要な情報が不足している。それぞれの固定方法の特長・施工の難易度などの情報を元に、施工者が固定方法を選べると良い。そして選んだ固定方法の提供情報にそれぞれ分岐されれば、自分に関係する施工の内容だけが目に入り、理解しやすくなる。

また、一般の購入者も自ら施工する想定の商品だが、施工業者向けの表現や用語が散見される。ターゲット読者の揺らぎについては今後の改善を期待したい。



■ 選考委員コメント

安藤 昌也 千葉工業大学 先進工学部 教授

COVID-19の感染拡大は、私たちのこれまでの価値観を揺さぶる問いを投げかける出来事となりました。オンライン・コミュニケーションへのシフトというメディアの変化だけでなく、医療や公衆衛生に関わる専門的情報の伝達のあり方をめぐる混乱など、かつてないほどテクニカルコミュニケーションの重要性と必要性を実感いたしました。

さて、今年度のマニュアルアワードの最終審査では、“取扱説明書をわかりやすくする”というスタンスから、さらに一步踏み込んで、根本的なあり方から設計しようという意欲を感じる作品が印象的でした。例えば最終審査にノミネートされた(株)バッファローの「無線LAN親機WSR-1166DHPL2シリーズ セットアップガイド」(紙シート)は、その典型です。この作品は、従来複数の紙で提供されていた案内や説明を根本的に見直し、2枚(2種類)まで削減し内容を整理したものです。その上で「従来機の置き換え」と「新規設置」の2通りのケースを、わかりやすくレイアウトし表現してあります。もちろん、アワードは取扱説明書そのものが審査対象です。しかし、真にユーザーの利用状況を考えると、こうした根本的な取組みは今後さらに重要となると感じます。

一方で、審査過程で課題を感じるものもありました。審査では想定読者などについて記述された応募書類を理解した上で、作品を評価しています。しかし、想定読者の欄に「製品を購入したユーザー」とだけあるものが複数ありました。確かに取扱説明書は通常、製品を購入したユーザー向けのものです。しかし、読者の事前知識の想定や製品に対する態度のパターンなど、典型的な読者の具体的状況を想定

すべきではないかと思います。また、取扱説明書のオンライン化などを背景に考えると、日置電機(株)の「LR845, LR8450-01 メモリハイロガー クイックスタートマニュアル」のように、製品購入前に機能検討を行うユーザーをも、想定読者に含むケースもあるでしょう。つまり、製品の想定ユーザーの設定と、取説の読者の設定は考慮すべき点が異なると思います。今後の企画において、再度検討いただけると良いと思います。

最後に、外出自粛など混乱の中であるにも関わらず、応募いただいた皆様、運営下さった皆様に改めて敬意を表します。

第3次審査は、すでに第2次審査までに丁寧に評価されているので、大きなレベル差はなかったと思いますが、特徴的だったのは紙マニュアルが多かったことです。昨年度は紙マニュアルのQRコードからWebサイトにアクセスするマニュアルに審査員の注目が集まりましたが、今年度はオーソドックスな印象を受けました。

紙マニュアルでは冊子、シート共に、説明の量と情報の流れに応じて紙面をランダムに使っているものが見受けられ、そのために規則性に欠け、理解促進に役立っていない例が散見されました。紙マニュアルに必要とされるエディトリアルデザインの知識とユーザーの理解を助けるための基本フォーマットの設計の意味を今一度学んでほしいと思います。

一方、電子マニュアルでは提供する情報によって紙とWebを使い分け、どの情報をWebにするかの考え方は整ってきていると感じました。

けれども情報の構造として、PDFマニュアルは基本的に紙マニュアルと同じであり、HTMLマニュアルも紙マニュアルの域を出ていない気がします。Webで提供する場合、ユーザーはいかに素早く自分が欲する情報をゲットできるかがキーになります。これは私たちの日常の情報検索と全く同じです。従来紙マニュアルの構成の考え方から踏み出して、新たな検索セオリーを見出す必要があるのではないのでしょうか。例えば、ユーザーは与えられた目次から検索するのではなく、キーワード（フレーズ）検索ができると良いと思います。なかなか難しいことですが、是非考えてほしいと思います。

最後に、アプリを利用したカーナビの説明（パナソニック）は、アプリにしたアイデアがとてもよかったです。情報獲得へのステップがいくつも減りました。

この度の新型コロナウイルス感染症による各産業界への深刻な影響を日々見聞き致します。このような状況の一日も早い改善を心よりお祈り申し上げます。

さて、先の緊急事態宣言下、日本中に広がった在宅勤務により取扱説明書（以下、取説）を含む“説明書き”に関連する困ったことに度々遭遇しました。工業製品に限らず、ウェブを使ったセミナー又はビジネストレーニング（ウェビナー）の受講・開催などのサービスに至るまで、なんと身の回りには多くの説明書きが分かりにくいことか。従来は電話で問い合わせればすぐに解決できた些細な問題も、今回はオペレーターが出社していないので聞くことができません。知りたい内容が些細であるほど、イライラが募ります。

全ての説明書きは、ユーザーが疑問点を自力で解決する労力と時間を可能な限り最小化できる内容・デザインでなければなりません。前述の体験を通じ、テクニカルライティングの重要性を改め

て実感しました。

そこで今回は特に「知りたい情報が、“直ちに” “正しく” 得られるか」という視点で、作品を拝見させて頂きました。三次審査に残る作品ですから全て優れています。しかし僭越ながら相対的に比較させて頂くと、そこに優劣が見られました。例えば、「自分が調べたい製品は取説が解説するどの機械なのか?」、「自分が知りたい情報へどのようにアクセスしたら良いのか? (索引、トップページの項目が適切に階層化されていない)」などです。

規格遵守について次のようなご批判を度々頂きます「規格への適合は画一的な製品しか生まない」。しかし規格要求事項は『最低レベル』の要求です。規格要求を一步超えたところから、その取説の高い性能、すなわち個性が生まれるのではないのでしょうか。規格に準じた“教科書”のレベルを超えた作品の登場を楽しみにしています。

今年も審査対象は紙マニュアルが多数派でした。中でも、本マニュアルとは別に用意された、クイックスタートガイド等の名称の作品が目立っていたように感じます。これらには日常的に使用する内容を簡潔にまとめる、初めて商品を使う消費者にも理解しやすい内容とするなどの工夫が見られました。

一方、3次審査の対象10作のうち、HTMLやアプリを用いた「画面で見るマニュアル」は3作とまだ少数派にとどまっていました。また、昨年の

ような動画を活用して使用者にわかりやすい説明をしているマニュアルを見れなかったことが個人的には残念に感じました。

昨年に続き3次審査に参加させていただくことで、継続的にエントリーしている事業者がマニュアルのアップデートに注力していることも感じ取ることができました。

今後も紙、画面それぞれの特色を生かしたマニュアル、よりわかりやくアップデートされたマニュアルのエントリーを期待しています。

今年度はCOVID-19の影響により、MOYノミネートに選出された会社のプレゼンテーションは動画データを提出していただき、その動画を最終審査員が京都リサーチパークに設けられた審査会場で視聴して審査するという今までにない形式で行われ、その様子はリアルタイムでインターネットに配信された。

プレゼンテーションのクオリティはすべて高いレベルであり、各社の意欲がよく伝わってきた。MOYにノミネートされるだけに作品自体の評価は甲乙つけがたく、必然的にプレゼンテーションで語られる制作プロセスに注目することとなっ

た。さらに、使用情報の国際規格であるIEC/IEEE 82079-1:2019においても制作プロセスに対する要求が記載されていることもプロセスに注目することを後押しした。その結果、3作品の中では日置電機の応募作が、ユーザーの声を反映してマニュアルの品質を高めるために販売サイドをも巻き込んだ制作プロセスを確立したことが、結果的に使いやすいマニュアルを実現したと評価されてMOYに選ばれることになった。

なお、ノミネート作品のプレゼンテーション動画はTC協会のホームページで見ることができるのでぜひ見ていただきたいと思います。

今年もジャパンマニュアルアワードの三次審査に参加させていただきました。今年は応募期間が外出自粛要請と重なり、応募いただいた各企業関係者の方々のご苦労と尽力に、改めて御礼を申し上げる次第です。

三次審査では、一般部門・産業部門の優秀賞のなかから、マニュアル オブ ザ イヤーの候補作品を選出させていただきました。毎年のことですが、多彩な製品、多彩な審査対象(1枚もののマニュアルからHTMLマニュアルまで)のなかから、候補作品を選出することは至難を極めます。無理を承知で私見や主観を排除して、製作者の思いや工夫から苦難までを想像し、同時に、ユーザーの便利さや幸せに思いを巡らせつつ、それぞれのマニュアルを丁寧に拝見しました。

今年の審査を通じて感じたことは、基本に忠実に、そして、改善の余地はまだまだある、ということ

でした。一方で、例年よりも「地味」な印象を抱いたことも否めません。言い方を変えれば、今まで見たことがないアイデアや技術、ワクワクしたり、思わずうなってしまうような工夫に遭遇できなかった感じています。アワードが新奇性や先取性を競うものないことは承知しています。それでもTC技術の進歩を感じたいという欲求があることも事実です。来年こそは期待したいと思っています。

さて、候補作品として選出されたマニュアルには、前述の「基本に忠実に」と「改善の積み重ね」が共通しているように感じました。製品・サービスの安全かつ快適な使用を実現するために、ユーザーの声を反映しつつ、あるべき説明の姿を追求していたと思います。派手さはありませんが(申し訳ないです)「堅実なつくり」の候補作品が選出されたと考えます。機会があれば、候補となったマニュアルをご覧いただき、製作の参考にしていただきたいと思います。思う次第です。

日置電機株式会社



■ HIOKIについて

1935年創業以来、HIOKIは一貫して電気計測器の開発、生産、販売・サービスを社業にしています。人々の暮らしに、電気はなくてはならない存在です。その電気を安全に、そして有効に活用するためには、電気計測器が欠かせません。現在販売している電気計測器は、約300機種あります。そのほとんどの製品を、本社がある長野県上田市で開発・生産しています。



■ マニュアルデザイングループについて

HIOKIのマニュアルのほぼすべてを、私たちマニュアルデザイングループ (MDG) が制作しています。

MDGは、日本語取説チームと外国語取説チームで構成されています。

電気計測器は国内のみならず全世界で使われるため、日本語のマニュアルだけでなく、英語、中国語、フランス語など、外国語のマニュアルも制作しています。外国語のマニュアルも同じグループで制作しているため、日本語のマニュアルに曖昧な記述やねじれた表現があれば、外国語取説チームから指摘されます。これにより、日本語マニュアルの完成度がさらに上がっていると感じます。これからも、日本語取説チームと外国語取説チームとが互いに切磋琢磨しながら、多言語のマニュアルを制作していきます。

■ マニュアルアワードへの応募

HIOKIでは、2004年からほぼ毎年、ジャパンマニュアルアワードに応募しています。審査結果と指摘内容を参考にし、改善に努めてきました。2018年に初めて入賞し、2019年に初めてマニュアルオブザイヤー (MOY) にノミネートされました。

そして2020年、念願のMOYを受賞できました。一歩一歩、着実にステップアップしてきた成果だと自負しています。

■ 私たちの活動

マニュアルデザイングループの主な業務は2つあります。マニュアルの制作と、1980年から毎年発行している『日置技報』の制作です。



マニュアルの制作では、日々の制作業務と並行して、カスタマーサポートに寄せられるお客様からの問い合わせや営業からの要望をチェックしています。内容を社内のイントラネットで確認し、マニュアルに関連する内容は、毎週のミーティングで情報を共有します。そして、その問い合わせが再び発生しないよう、開発者に確認しながらマニュアルの記載内容の改善策を考えています。さらに、2週間に1回、カスタマーサポートのメンバーと情報交換会を行い、お客様と直に接して感じたニュアンスや重要度を受け取っています。



また、データマイニングツールを使って問い合わせを分析し、解析データから記載内容を改善しています。

このように、他部署との交流・共創によって、マニュアルの記載内容の改善と、問い合わせ件数の削減を目指しています。

マニュアルの読者は、社外のお客様だけではなくありません。最前線のお客様と接している営業のメンバーや、お客様からの問い合わせに対応しているカスタマーサポートのメンバーも、マニュアルの読者です。彼らが読みやすく分かりやすいマニュアルを実現することは、社外のお客様にも喜んでいただくことにつながります。「お客様は社内にも社外にもいる」、そう肝に銘じて他部署からの声にも真摯に対応しています。

新製品のマニュアル制作時には、その元となる従来製品のマニュアルでユーザビリティテストを行い、記載内容や構成を改善しています。また、制作段階でもユーザビリティテストを実施し、記載内容のブラッシュアップを行います。

ユーザビリティテストを実施するにあたり、まずは製品の勉強会を行います。開発者に講師になってもらい、その製品のお客様（ターゲットユーザー）は誰で、どんな計測が多いのかアプリケーションを把握します。また、カタログやウェブサイトも確認し、その製品のアピールポイントを把握します。そして、ユーザビリティテストごとにチームを結成し、ペルソナとタスクを設定します。

ペルソナ

- 被験者の設定
 - ・雪村サナエさん（23歳、女性、上田市出身）
 - ・若手電気主任技術者
 - ・電気の知識あり
 - ・漏れ電流の計測方法も知っている
 - ・メモハイは使ったことが無い
- 今回のシチュエーション
 - ・雪村サナエさん（23歳、女性）は、競合製品の漏れ電流計を使用中です。
 - ・日置の営業員に、メモハイと組み合わせて漏れ電流の有無がわかる3283を勧められて購入。
 - ・月次点検を委託されている契約企業では、雨が降った翌日に漏電が起ることが多いのだが、サナエさんは晴れ女で、サナエさんが検査に行くと、いつも漏電は検出されない。
 - ・そこで、カタログに載っている「3283+メモハイ」で、漏れ電流の有無を監視してみます。
 - ・日置HPを見るとたくさんメモハイが載っていて、どれを選んでいいかわからないので、日置の長野支店に問い合わせました。
 - ・日置の営業員は、メモリハイコーダMR8870がお勧めで、デモ機を貸してくれるとのこと。
 - ・「3283+MR8870」で漏れ電流を検出できるなら、MR8870も購入するつもり。
 - ・今日は、日置からメモハイの操作に詳しい営業員に来てもらい、「3283+メモハイ」で漏れ電流の検出ができるか試します。

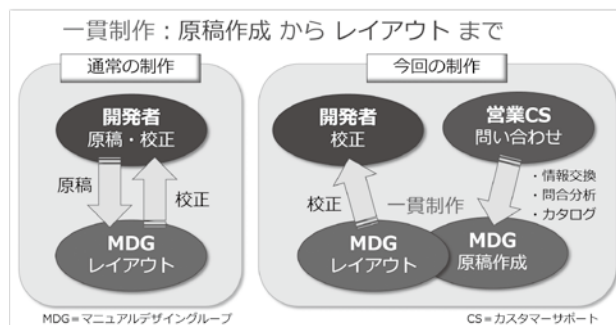
ユーザビリティテストを実施する前に、メンバーでプレテストを行い、マニュアルの参照先や確認すべきポイント、想定される所要時間などを設定します。ユーザビリティテストの本番では「気付きシート」を用意し、グループのメンバー全員で被験者を観察し、被験者が期待どおりのページを見ているか？想定どおりの操作をしているのか？などを把握し、気付いたことを書き込みます。そして、テスト後に、被験者・観察者・開発者で「気付きの報告会」を開催し、全員で改善策を立案します。



この活動は、マニュアルの改善はもちろん、操作性やキーの改善など、製品の改良にも役立っています。また、カタログやウェブサイトでのアピールポイントとマニュアルに記載する「特長」とで整合をとって、機能を気に入って購入したお客様が、スムーズにその機能を使えるようにしています。このように、私たちは部署横断の「横串」としても活動しています。

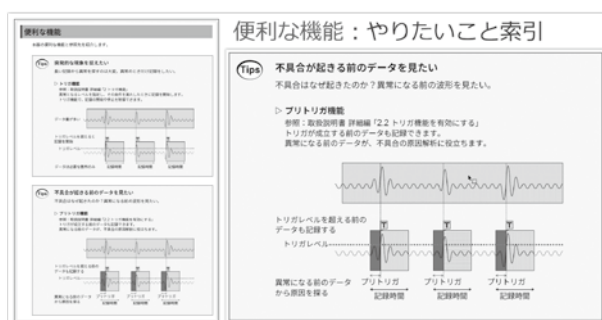
■ LR8450のマニュアル

通常のマニュアル制作は、開発者が原稿を作成し、私たちがレイアウトを行います。LR8450のマニュアルでは、原稿の作成から私たちが担当しました。



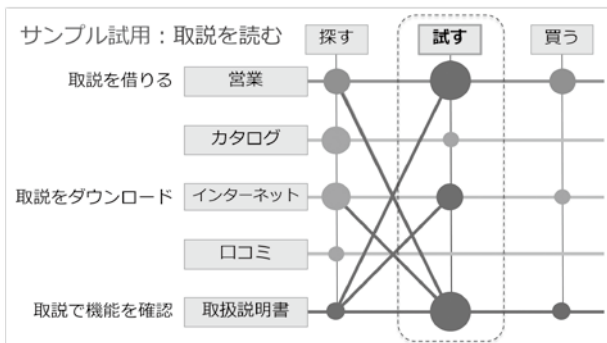
私たちの部署には、生粋のマニュアル制作者もいれば、他部署からの異動者や他社での経験がある者などもあります。このダイバーシティによる化学変化によって、マニュアルが進化しています。

LR8450のマニュアルでは、マーケティング部署での経験が加わりました。電気計測器にはたくさんの機能が搭載されています。多くの機能があるために設定が多く、操作が難解になるというデメリットも生じます。これを解消するために、お客様を訪問して「使い方セミナー」を実施することがあります。実際に、お客様に便利な機能を紹介すると、その機能の存在をご存じなく、とても感謝されました。その経験から、「便利な機能」の紹介が生まれました。お客様の「やりたいこと」、そしてそれを実現する「機能」、その機能の説明と詳しい参照先を掲載しました。



開発者は心血を注いで製品を開発しています。しかし、どんなに苦労して作った便利な機能でも、使われなかったら「無い」と同じです。それは、お客様にとっても開発者にとっても不幸です。この両者をつなぐのは私たちの仕事だと考えています。マニュアルは、お客様と開発者をつなぐ「架け橋」になります。

また、カスタマージャーニーマップで、お客様とマニュアルのタッチポイントを検証しました。電気計測器はカタログだけで購入していただけることは少なく、多くの場合、サンプル機を借りて実際に購入すべきか（役に立つのか）を確認します。期間は1週間程度であり、短期間にお客様はマニュアルを読みながら、実際に操作し検証をします。「便利な機能」の紹介は、この購入前の検証過程でも役に立ちます。



また、新製品が発売されると、「従来製品との違いはどこか?」というお問い合わせが多く寄せられます。計測器を購入するには、一般的には決裁が必要です。決裁権者は「本当にその計測器が必要なのか」を判断します。その判断の助けとなるように「従来製品との比較表」を1ページにまとめて掲載しました。

比較表：従来製品のメンタルモデル

機能、構成	LR8400	LR8410	LR8450	LR8450-01
直読ユニット搭載数(最大)	4	-	4	4
無線ユニット搭載数(最大)	-	7	-	7
チャンネル数(最大)	60	105	120	320
パススルー数	8	-	8	8
警報出力数	4	4	8	8
従来製品 vs 今回の製品				
電圧	10 ms	100 ms	1 ms	1 ms
遅延	10 ms	100 ms	10 ms	10 ms
遅度	10 ms	100 ms	10 ms	10 ms
ひずみ	-	-	1 ms	1 ms
内部バッファメモリー容量	8 MW	8 MW	256 MW	256 MW
画面(LCD)サイズ	5.7インチ	5.7インチ	7インチ	7インチ
対応メディア	CF, USB	SD, USB	SD, USB	SD, USB
外部制御端子 (GNDを除く)	6端子	6端子	12端子	12端子
電圧出力 (センサー用電源)	DC 12 V	-	DC 5 V, 12 V, 24 V	DC 5 V, 12 V, 24 V

■今後の目標

MOYの受賞はゴールではありません。今回のマニュアルアワードでも、審査員の方々から改善点を多数いただき、新しい課題もできました。早速、ご指摘をいただいた点を改善し、LR8450のマニュアルを改版しました。

あるお客様がおっしゃいました。「マニュアルが読みにくいメーカーの製品は、次は買わない」と。マニュアルは単なる「使用説明」だけではなく、製品を選定する上での大事な要素になります。そして、マニュアルはお客様に最初に接する機能でもあり、それはブランディングにもつながっています。

これからも、マニュアルの新たな価値を創造し、お客様に寄り添うマニュアルの制作に努めてまいります。

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会とは

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会(略称JTCA、英文名称Japan Technical Communicators Association)は、製品・サポート情報の発信に携わる専門家の団体です。

1992年1月に任意団体として設立され、2009年1月に一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会として発足しました。

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会とは

本財団は、製品・サポート情報の品質改善により国民生活の向上を目指すとともに、各種製品・サービスの利用に際しての安全性向上と誤使用防止、および製品・サービス供給者におけるリスク管理への寄与につとめ、技術の活用およびそれから得られる体験価値における社会的・地域的格差の解消を図るため、以下の公益目的を達成するための活動を行う。これらの公益活動を通じて、供給者および受益者における情報リテラシーの向上に寄与すると共に、製品・サポート情報を効果的かつ効率的に提供する技術を高め、その技術に携わる多様な人々の相互交流と研鑽を積む事により、社会貢献を果たす。

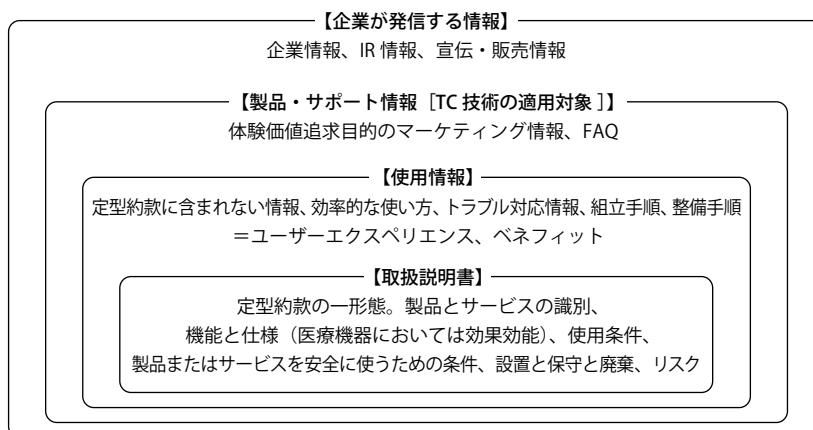
出典:定款第6条から一部抜粋、2019年

テクニカルコミュニケーション(TC)技術とは

法令要求に基づき、企業が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し、製品の一部としての使用情報の作成実務を担うとともに、製品とサービスの活用を通じた体験価値の高度化と使用者保護の両立に寄与する事を社会的使命とする技術国際規格に即した工程モデルを推進する技術である。

出典:『製品・サポート情報のつたえかたコンプライアンスと校閲編第1版』TC協会編著

製品・サポート情報とは:



出典:製品・サポート情報のつたえかた コンプライアンスと校閲編 第1版

テクニカルコミュニケーターとは

- 製品・サポート情報の発信に携わる専門家
- 製品・サポート情報を企画し、制作を統括するプロジェクトマネージャー
- ユーザビリティ設計および開発の担当者
- 理解しやすい説明文を書き起こすテクニカルライター
- イラストや概念図などを作成するテクニカルイラストレーター
- オーサリングシステムを用いて制作実務を担う Technical author
- 情報の適切な配置を決め、使いやすさを向上するデザイナー
- 海外向けの使用情報に携わる翻訳者およびローカライゼーション担当者
- 認知科学、心理学、デザインなどの研究者、教育者

出典:一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会 Webサイト、整合のため一部改変
整合根拠: ISO/IEEC 82079-1:2019、
『製品・サポート情報のつたえかた コンプライアンスと校閲編 第1版』TC協会編著

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会の活動

●TCシンポジウム

- ・8月と10月にオンラインライブ配信(パネルディスカッション、特別セッション、商品紹介)
- ・京都(10月)でのリアル開催(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・研究発表)

●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技術発展に向けて調査研究活動を大学などの公的研究機関と連携
- ・テクニカルコミュニケーション・リデザイン学術研究会での研究成果の共有
- ・大学向けTC専門課程認定制度導入校の拡大

●海外交流推進

- ・欧州のTC専門組織(ドイツtekomp)と連携
- ・ドイツのtcworldとの共催と相互交流
- ・TC国際円卓会議の推進
- ・IEEEとの交流
- ・中国CTCAなど他国のTC関連団体との交流

●標準規格策定

- ・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
- ・使用情報のJIS規格策定

●人材育成事業

- ・セミナーによる人材育成活動
- ・最新の制作ツールなど、新しい技術動向の解説

●TC技術検定事業

- ・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検定試験事業

- ・ドイツTC協会(tekomp)認定のTCTrainNetを活用した英語によるTC技術の学習、試験による国際的なTC資格取得の推進

●出版事業

- ・TC技術解説書(兼TC技術検定ガイドブック)の発行
日本語スタイルガイド(第3版)
トリセツのつくりかた:制作実務編
製品・サポート情報のつたえかた
コンプライアンスと校閲編(第1版)
トリセツのつくりかた:品質追求編(新編集版)
- ・使用説明関連の中国国家標準解説書
- ・機関紙Frontierの発行

●受託事業

- ・マニュアル等の製品・サポート情報の評価サービス(国内向け、海外市場向け)

詳細はTC協会webサイトで紹介しています。
<https://www.jtca.org/index.html>



一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会 入会特典

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会では、魅力ある多数の特典を用意して、皆様のご入会をお待ちしています。

会員数:2020年12月1日現在
法人会員:88社
個人会員:132名

■製品・サポート情報の収集および活用

1) TC技術検定試験の活用

- ・制作関係職種の人材育成の指針と到達度評価に活用できます。
- ・人事制度上の各種施策への利用ができます。

2) マニュアル評価技術の活用

- ・マニュアル評価基準で自社マニュアルの評価と品質向上につながられます。
- ・ジャパンマニュアルアワードの評価結果を受け自社のレベルが把握でき、改善目標が明確になります。授賞した作品は、社内への有効なPRにもなります。
- ・マニュアル評価審査員講習会に参加でき、評価方法/技術を習得できます。

3) TCシンポジウムの活用

製品・サポート情報の今後を見すえ、プログラム内容は毎年更新しています。

- ・パネルディスカッション、特別セッション、事例発表の参加を通じ、TCに関する新しい研究成果や技術、仕組みなどが習得できます。
- ・他社、制作会社など業界動向(表現技術、ツール、UX、DX、標準化、翻訳等)を幅広く把握できます。

4) 調査研究成果の活用

国内にとどまらず、海外の関係団体との協業による活動を強化しています。

- ・使用情報の制作技術・技法、人材育成などの調査、分析の成果を制作環境に反映できます。
- ・単独では難しい課題や案件が、複数企業が共同して取り組み、成果につなげることができます。
- ・共同調査研究活動で業界他社や関連官庁、公共機関等にもパイプをひろげることができます。

5) 会員との相互交流の場の活用

協会行事運営への参加(各種実行委員会、ワーキンググループ、実務技術研究会など)により、交流を通じ、人脈を拡大できるとともに、他社の使用情報制作の課題や組織体制などの情報収集ができ、自社のレベルを把握できます。

■会員料金と会員割引特典

【年会費】 法人会員:18万円(入会金不要) 個人会員:1万円(入会金は1万円)

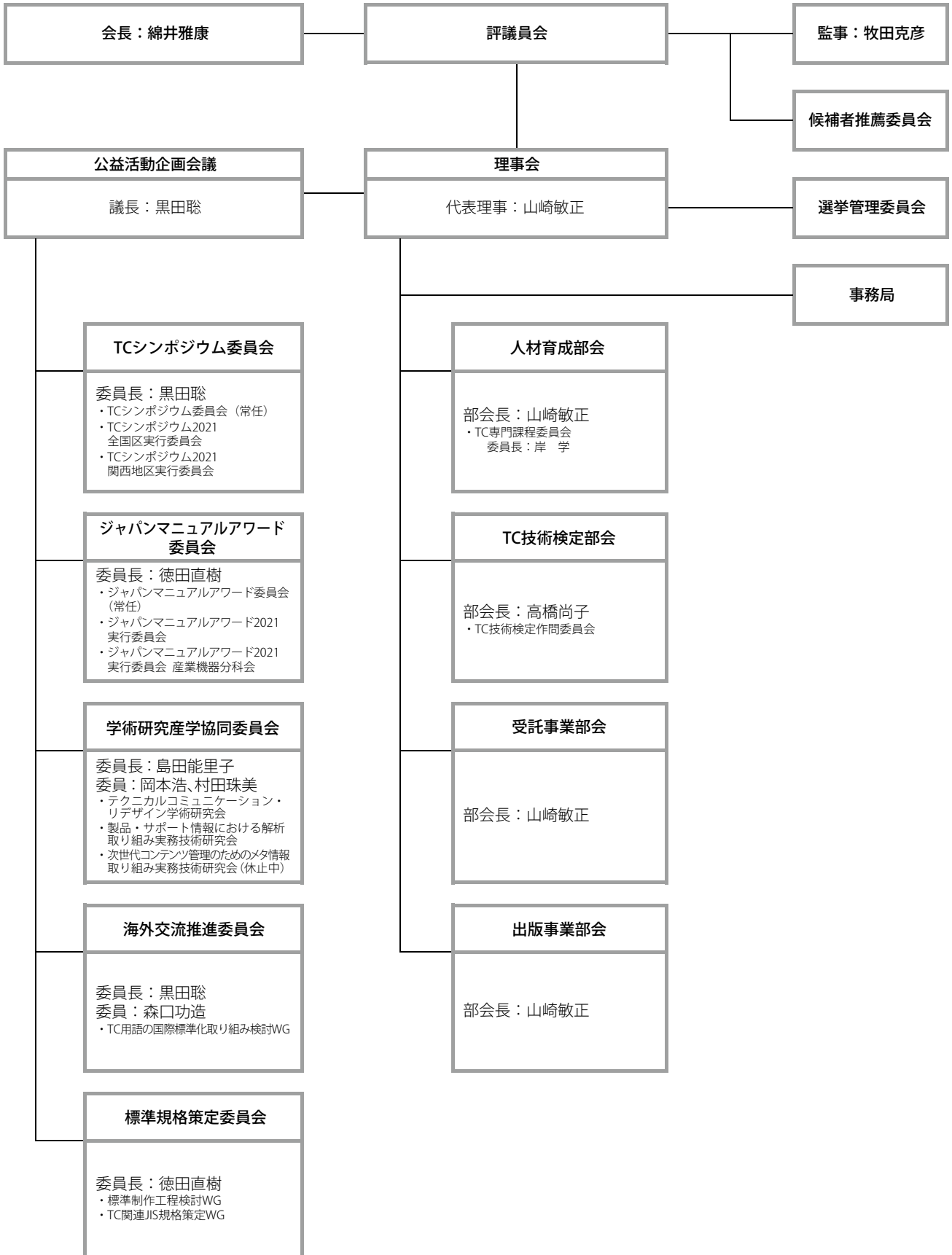
- ・TC技術検定試験の会員受験料金は、非会員価格と比較して30%~50%割安です。
- ・TC実務セミナーの会員受講料は、非会員価格と比較して30%~50%割安です。
- ・TCシンポジウムの会員参加料金は、非会員価格と比較して30%~50%割安です。

■法人会員にはさらに大きな特典

- ・法人会員の場合は入会法人社員のすべての参加者・受験者に会員価格が適用(個人会員は本人1名のみ)
- ・TCシンポジウムにおける商品発表および商品展示、プログラムへの広告掲載料金が割安
- ・機関誌『Frontier』への広告掲載料金が割安
- ・マニュアル等の製品・サポート情報の個別評価価格が割安

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：2020年12月25日現在



Frontier (フロンティア) 第15号 2021年1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

<https://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 2021

JICA