

# 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2021結果報告



第16号  
2022年



一般財団法人  
テクニカルコミュニケーター協会

# Frontier

2022年 第16号

## CONTENTS

### 特集

**ジャパンマニュアルアワード2021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.11

入賞マニュアル解説 … P.13

選考委員コメント … P.25

**マニュアルオブザイヤー2021受賞会社訪問**

**株式会社バッファロー** … P.30

# ジャパンマニュアルアワード2021結果報告

2021年8月18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6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、2021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」などが贈られます。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アワード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。

また、一般部門に限りますが、2年ぶりに「学生審査」を実施し、3つの大学の学生の方々から評価していただきました。

一次審査委員になるためには、まず以下の条件で実行委員にご登録いただく必要があります。

A：TC 技術検定試験 2級のいずれかの合格者、または相当する制作実務経験者

B：産業機器の製品/ サービスのマニュアル制作実務経験者

A の方はジャパンマニュアルアワード実行委員会へ、A + B の方はジャパンマニュアルアワード産業機器分科会へどうぞ登録ください。実行委員に登録されれば10時間の審査委員講習を受けることになり、これを修了した人が一次審査委員の資格を有することになります。

ジャパンマニュアルアワード実行委員会では毎年、結果報告書を発行しています。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](http://www.jtca.org/tc_award/index.html)

## ■ ジャパンマニュアルアワード2021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

本年のマニュアルアワードも、コロナ禍・自粛下での開催となりました。多くの制約があるなか、昨年の経験を活かし、より充実した形で本アワードが実施できたことに心より御礼申し上げます。本アワードの成立には、ご応募いただいた企業の方々、審査を担当された方々、企画運営の委員会など、全ての方々のご協力・ご尽力が不可欠です。改めて感謝を申し上げます。

本アワードはMOYを選出することが最終目的ですが、選出に至るプロセスに大きな意味があると考えています。応募のために取り組む一連の作業、応募作品の審査とフィードバック、受賞作品の選考とその講評、全ての活動がマニュアル製作の向上に貢献しているはずです。どのような形であっても本アワードに関与することで、刺激を受け、新たな知見や異なる視点を得ていただいていると存じます。一人でも多くの方に参画いただき、また、一作品でも多く応募いただくことが、テクニカルコミュニケーション全体の質的向上につながると確信しています。

さて本年度も、最終審査はリアルとオンラインの混合形式で実施しました。審査員は、10月に京都会場に一堂に会して、MOY候補作品のプレゼンテーションビデオを視聴した後に、最終審査を行った次第です。リアルで実施した三次審査での評価ポイントや印象が、プレゼンテーションによって確信となったこともあれば、思いもしない新たな発見が生まれたこともあります。ビデオ越しとはいえ、開発・製作に携わる方々の「生」の声を聴き、より具体的な工程を拝見することで、応募マニュアルの企画意図や工夫を、より深く理解できたと感じています。この体験を、皆様と一堂に会するなかで、ともに味わいたいと思ってしまう次第です。

コロナ禍を経て、新しい生活様式が普通の生活様式となり、次々に新しい様式に置き換わっていくことは間違いなさそうです。そうしたなかで、使用説明に関わるTCの役割も重要だと考えます。本アワードを通して、新しい生活様式にふさわしいマニュアル・TCの在り方を模索していきたいと存じます。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。

## ■ ジャパンマニュアルアワード2021活動を振り返って

実行委員長 中原 司郎

今年度は昨年に引き続き、コロナ禍の環境下でのジャパンマニュアルアワード運営となりました。リアルでの実行委員会運営との相違点は、以下の通りです。

- ・実行委員会及び審査員講習会がほぼ全てリモートでの開催となったこと。
- ・2次審査が例年に比べて大幅に少ない人数と日程で実施されたこと。
- ・マニュアルオブザイヤー選考会 選考委員の皆さまと実行委員によるリアル開催のリモート中継となり、昨年に引き続き表彰式が実施できなかったこと。
- ・受賞マニュアルの展示、恒例のツアー説明は実施出来ず、代わりに受賞マニュアルについての説明会動画を後日配信となったこと。

運営スケジュールは、以下の通りです。

- ・2月：今年度の実行委員会立ち上げ（例年より1か月遅れのスタート）
- ・3月～4月：3回に分けて審査員講習会をリモートで実施
- ・5月：募集締め切り 1次審査（担当審査員による個別審査）
- ・6月：2次審査（相対審査）リモートとリアル

イブリッド開催 学生審査を併行して実施

- ・7月：3次審査（有識者審査）リアル実施 受賞作品確定 マニュアルオブザイヤー候補作品選定
- ・8月：受賞作品発表（WEBでの告知）
- ・10月：最終審査（MOY選考会）を京都リサーチパークで実施

TCシンポジウムOn the Webの中でリモート中継 マニュアルオブザイヤー作品の発表

- ・11月：年間活動総括

昨年度、京都リサーチパークでのリアル開催が出来なかったことや、コロナ禍における厳しい社会状況など、様々な影響が考えられますが、今年度の応募点数は例年に比べてかなり少ない点数となりました。

リモート中心の運営の中で、今年度からの初の試みとして1次審査を終えた段階で、同じマニュアルを審査した審査員を1つのグループとして、お互いの審査内容についてディスカッションを行う機会をつくりました。

審査未経験者のガイド的な効果や、2次審査前に評価項目についての整理や抜け漏れを確認出来る機会として有効に機能したと認識しております。

コロナを取り巻く厳しい社会状況は今後も不透明ではありますが、ウィズコロナのなかでも内容品質の高い審査運営活動を行っていくために、今年度の活動経験を活かし、反省点を踏まえた上で来年度に結びつけていく所存です。

JMA実行委員会活動では、以下の4点をメリットとしております。

1. 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。
2. 応募作品に触れることで、制作トレンドをつかめます。
3. 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。

4. 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点をメリットと感じていただける方は、是非ともジャパンマニュアルアワード2022実行委員会にご参画ください！皆さまのご応募をお待ちしております。

今年度は実行委員長として初めての活動でした。至らぬ点が多々ございましたが、副実行委員長をはじめ、皆さまの多大なご協力とご指導をいただきながら、何とか活動を進められました。この場をお借りしまして、厚く御礼を申し上げます。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

本年は、全26点のうち10点が対象製品の全マニュアルを審査対象とする応募（うち3点は製品実機も含む）だった。これは全体の約40%で、比率としては昨年とほぼ横ばいである。審査対象は使用情報トータルとした方が良いので、今後さらに点数が増えていくことを期待したい。

評価の傾向としては、製品概要や個別の機能概要が説明できていないケースが相変わらず散見される。これは受賞作の中でも実践できていないことがあるので、注意が必要である。製品や機能の仕組をしっかりと理解してもらった方が、個別の操作説明などの意図は伝わりやすくなるので、制作サイドとしても効率は良くなるはずである。メーカーにとって自明あるいは当たり前を感じる情報ほど、世の中にとってはどうなのか、ユーザーにとってはどうなのかを改めて検証し、しっかりと説明する手間をかけるべきであろう。

関連ドキュメントの中で唯一、「大切に保管してください（捨てないでください）」としているマニュアルだからこそ、前提となる情報を丁寧に説明して欲しいところである。

### ● 産業部門

前年度に引き続き今年度も産業部門の応募は少なく、3社4点でした。しかし、応募の少ない中でも優秀賞に選ばれたマニュアルは構成とデザインが優れておりマニュアルオブザイヤーにノミネートされました。この作品は最後までMOYを争った優れたマニュアルでした。応募会社のマニュアル制作部門の方々の努力がよくわかりました。

来年度は是非とも応募作品が増えてほしいと切望します。

## 応募状況

### ■ 応募点数 (総数30点)

一般部門	.....	26点
産業部門	.....	4点

### ■ 応募会社 (五十音順)

カシオ計算機株式会社

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

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

株式会社ミットヨ

安川オビアス株式会社

ヤマハ株式会社

洛和会ヘルスケアシステム

株式会社LIXIL LIXIL Housing Technology

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。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>

遠藤 幸夫 ヤマハ株式会社

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

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

西山 貴 マツダエース株式会社

橋本 愛子 キヤノンアネルバ株式会社

長谷川 悦子 YKK AP 株式会社

八村 健司 株式会社JVCケンウッド

樋口 史代 パナソニック株式会社

間瀬 元 TOTO株式会社

三村 晋一 ウイングアーク1st株式会社

### ● ジャパンマニュアルアワード2021 実行委員会 (五十音順)

#### <実行委員長>

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

#### <副実行委員長>

遠藤 幸夫 ヤマハ株式会社

#### <実行委員>

朝野 怜子 キヤノン株式会社

安積 美香 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

加藤 大理 YAMAGATA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

斉藤 雅人 ヤマハ株式会社

斎藤 真亜 キヤノンメディカルシステムズ株式会社

鈴木 謙爾 株式会社クレステック

### ● ジャパンマニュアルアワード2021 産業機器分科会 (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

梯 珠美 エスペック株式会社

笹長 敦志 安川オビアス株式会社

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

橋本 玲子 村田機械株式会社

水口 実 株式会社情報システムエンジニアリング

山田 光司 パナソニック株式会社

和田 司 日置電機株式会社

## 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	東京電機大学	理工学部	情報システム学系 非常勤講師
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 企画管理課 課長
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
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

昨年に引き続き、本年も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。

### ■ 式次第

受賞マニュアルの紹介 (JMA2021 中原実行委員長から)

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) AirStation Wi-Fi中継機WEX-1800AX4EA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)
- (2) CM4002, CM4003 ACリーククランプメータ 日置電機株式会社
  - ・取扱説明書 (紙冊子)
- (3) 室内窓 MDNシリーズ 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
  - ・施工説明書 (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		AirStation WEX-1800AX4EA シリーズ はじめにお読みください、セットアップガイド	株式会社バッファロー	13
優秀賞	一般部門	ラシッサ 上吊引戸 取付け説明書	株式会社 LIXIL LIXIL Housing Technology	18
		アラウーノ L150 シリーズ 取扱説明書と Web 動画	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	19
		LinkStation LS720D シリーズ 導入ガイ ド	株式会社バッファロー	20
		冷凍冷蔵庫 NR-F516MEX シリーズ 取扱説明書 / 冷蔵庫使いこなし術	パナソニック株式会社	21
		ウォシュレット S 取扱説明書	TOTO 株式会社	22
		室内窓 MDN シリーズ 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	16
	産業部門	CM4002, CM4003 AC リーククランプメー タ 取扱説明書 *	日置電機株式会社	17

\* マニュアル オブ ザ イヤーノミネート

賞名称		マニュアル名称	応募会社	解説
特別賞	実行委員特別賞	大腸内視鏡検査を受けられる患者さんへ パンフレットと Web 動画	洛和会ヘルスケアシス テム	23
	学生賞	冷凍冷蔵庫 NR-F516MEX シリーズ 取扱説明書 / 冷蔵庫使いこなし術	パナソニック株式会社	21
奨励賞		ハーモニーディレクター HD-300 活用ガイド / 機能紹介、取扱説明書	ヤマハ株式会社	24

## ■ 応募数及び受賞数

ジャパンマニュアルアワード 2021 は、応募が 30 作品。

部門	応募数	受賞数			
		優秀賞	実行委員 特別賞	学生賞	奨励賞
一般	26	7	1	1	1
産業	4	1	0	0	0
合計	30	8	1	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

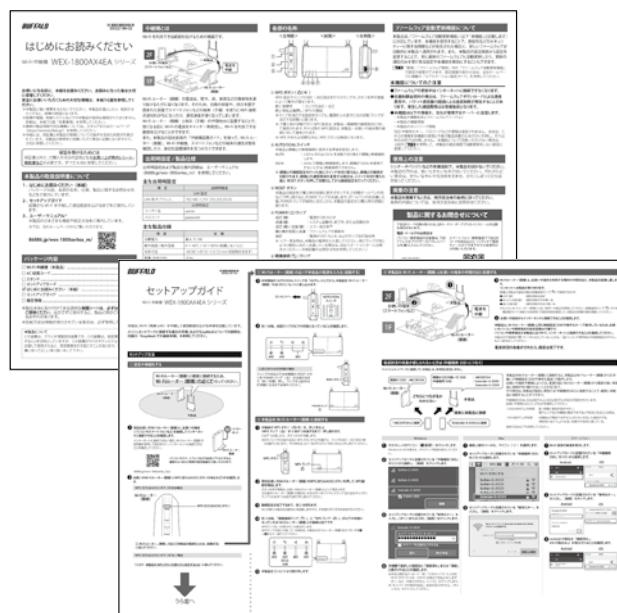
## 優秀賞受賞

### 一般部門

#### AirStation WEX-1800AX4EAシリーズ

#### はじめにお読みください／セットアップガイド

株式会社バッファロー



### ● 選考委員のコメント

本受賞作は、Wi-Fi中継機の取扱説明書「はじめにお読みください」および「セットアップガイド」である。製品であるWi-Fi中継機のモデルチェンジに伴って、大幅にリニューアルしたシート型の取扱説明書が受賞作となった。

最終審査でのプレゼンテーションによれば、リニューアルの背景には、コロナ禍によるテレワークの急増に伴って製品の売行きが伸び、問い合わせ件数が増大したことがある。さらにリニューアルにあたっては、カスタマーセンターに寄せられた問い合わせの分析にとどまらず、WEBマニュアルから誘導されるWEBアンケートへの回答についても分析し反映している。ユーザーの生の声を収集すること、その分析結果をリニューアルに活かしたことは、最終審査で高く評価された点の一つ

である。

三次審査ならびに最終審査で高く評価されたのは、シート全体のレイアウト構成である。本受賞作もシート型に多くみられる回し折り形式により両面併せて16ページで構成されているが、リニューアルに伴って、ページレイアウトを大幅に刷新している。シートの開き方を踏まえ、セットアップのパターンを明確に分類し、どこをどの順序で見なければよいか一目瞭然になっている。セットアップのための操作手順の流れが明示されるとともに、必要な関連情報や補足的な説明も、そこにあってしかるべき場所にレイアウトされている。製品を購入したユーザーが迷いなく接続操作を遂行するためのレイアウトだといえる。これまでのマニュアルアワードでも、シート型取扱説明書が

審査対象となってきた。それらと比較しても、本作のページレイアウトが与える審査委員に与えたインパクトは大きく、その点がMOY受賞につながったといえる。

さらに、中継機という製品の機能や役割に関する説明、製品取り付けによる効果の確認に関する説明も記載されており、国際規格が求める「概念説明」も適切に記載されている。製品が目で見ることのできない無線を扱っているだけに、概念説明の存在も高く評価された点である。操作手順に加えて、製品の機能、製品動作の仕組みなど、ユーザーにとって有益となる概念的説明は、適切な使用や安全性の向上からも不可欠であろう。

## ● 二次審査委員の解説 (シンポジウム展示パネルから転載)

目的に合わせて「はじめにお読みください」と「セットアップガイド」とで分冊し、セットアップ作業が効率良くできるよう、適切にマニュアルが構成されている。また、その内容もレイアウトや文字サイズや図、紙の折り仕様まできちんと考えられており、説明量もちょうどよく、読みやすくまた探しやすく仕上がっている。1冊にまとめてしまいがちなこれらの情報を、読みやすさ重視で2冊に分けた点は高く評価したい。

「はじめにお読みください」の冒頭では、マニュアルの全体構成と各役割、製品の概念説明（「セッ

加えて、この数年、本受賞作のみならず、動画やWEBマニュアルへ誘導するQRコードの存在も重要になっている。限られたシートスペースを大胆に使いつつ、オンラインによる情報提供も並行活用する手法は、今後、ごく一般的なスタイルになるであろう。

本受賞作は、ユーザー・ファーストの観点から、取り組むべきこと、改善すべきことを着実に実現した取扱説明書だといえる。製品のタイプに関わらず、シート型に限定することなく、全てのマニュアルにとって参考とすべきポイントが満載であり、今年のMOYに相応しい作品だといえる。

トアップガイド」手順4にもあり）が記載されており、明確かつスムーズにマニュアルを読み進めることができる。

昨年の応募作品より改良が進められている。見た目には違いは大きくないが、問い合わせ内容分析やIEC/IEEE 82079-1などを元にしたヒューリスティック評価を実施し改善した点は評価したい。一方で、安全情報については、うら面に記載されている。冒頭で誘導してはいるが、やはり冒頭に配置すべきであろう。

## ● 受賞者の声：株式会社バッファロー

このたびは、大変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した。

私たちが初めてジャパンマニュアルアワードに応募したのは、2000年です。その後、なかなか受賞まで至らず、MOYは夢のような遠い存在でした。少しでも近づけるように、毎年どうすれば改善できるのかを検討してきました。

弊社では、お客さまに安心してお使いいただくために、導入手順のステップを極力少なくなるように製品も含め改善しています。その結果、冊子だった取説をシート型の取説にすることができました。しかし、これまでのMOYはシート型の取説の受賞はなかったため、シート型は受賞が難しいのか、と考えることもありましたが、IEC/IEEE82079-1に沿っていないことが分かり、改善を行いました。その結果、2019年に優秀賞を初受賞、2020年に優秀賞およびMOYノミネート賞を

受賞、2021年にMOYを受賞することができました。

今回のMOYの受賞では、「従来の取説を躊躇せずに大幅に変えた」「お客さまの生の声を聞いて改善した」などの評価をいただきました。弊社では、定期的に取り説の改善を行い、必要であれば大幅な変更を加えています。また、お客さまの生の声を聞き取るために、Webマニュアルにアンケートフォームを設置しました。このお客さまの意見を元に改善できたことが評価されたと思っています。

弊社製品は、Wi-Fiなど目に見えない電波を使う製品や、手順が複雑な製品があり、日々改善が必要だと認識しています。今後も、お客さまのお困りごとを素早く察知し、改善を繰り返していききたいと思っています。



## ■ 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

#### 室内窓 MDNシリーズ

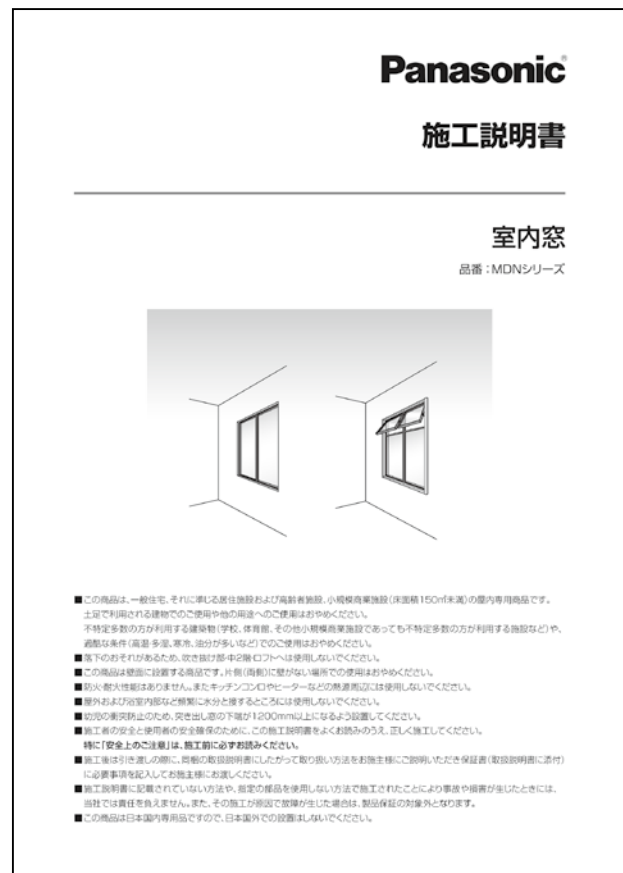
#### 施工説明書

#### 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

限られた紙面の中で必要情報がコンパクトにまとめられて、企画意図である「わかりやすい表現・見やすいレイアウト」をうまく実現している。具体的には、6-7ページの「施工手順」で、窓への取り付け作業を見開きに納めている点が素晴らしい。また、時系列表現（「開口部の施工」→「施工手順」→「突き出し窓を取り付ける」と空間表現（「施工手順」）が整理されており、概念的にも非常に理解しやすくなっている。

また、紙面の制約が多いマニュアルでは、イラストが小さくかつラインが重なることで分かりにくくなりがちだが、本マニュアルではアミの濃淡や詳細部への配慮などで、この問題を十分克服している。

一方、最大の部品である窓本体が未固定の状態での作業では、安全面の注意が最も重要なはずだが、該当箇所（手順2-4）に特に注意文は書かれていない。安全上のリスクに応じた安全注意のメッセージについては、該当コンテキストで正確に示す方向で改善を期待したい。



## ■ 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

#### CM4002, CM4003 ACリーククランプメータ

#### 取扱説明書

#### 日置電機株式会社

ユーザーである電気設備保安担当者の使用方法に合わせたポケットサイズのマニュアルでありながら、限られた紙面にわかりやすく情報がまとめられ、使い勝手の良さが評価された。個別の使用説明を見開きページ内に収めた編集やレイアウトにも、ユーザーへの配慮や工夫が見られる。IEC/IEEE82079-1の要件も丁寧に網羅しており情報不足を感じない。さらに詳細な情報を知りたい場合は、マニュアル内に配置されたQRコードからWebサイトに誘導しており、紙マニュアルとWebとの情報量の配分が事前によく検討されている。

なお些細ではあるが、「やりたいこと目次」と通常の目次の項目の重複排除やツメ見出しの有効活用といった探しやすさの面に課題があり、今後のさらなる改善に期待したい。また、マニュアルを見開きの状態にするために冊子を開きすぎると、ページが抜け落ちる問題あり。製本方式は見直したほうが良い。

\*QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。



# 優秀賞受賞

## 一般部門

### ラシッサ 上吊引戸

#### 取付け説明書

#### 株式会社LIXIL LIXIL Housing Technology

安全表記にピクトグラムを採用したり、施工ミスの防止を訴える漫画を採用したり、目を引く取り組みがある。ピクトグラムについては、市場全体の製品事故防止のため、業界への無償公開を予定しているとのことで、取り組みを評価したい。ただし、ピクトグラムが示す事象がわかりにくい。示す事象と意味を冒頭に掲載するなどの工夫が必要である。漫画については、施工ミス防止のポイントよりもキャラクターが目立ち過ぎておりポイントが伝わってこない。漫画の上にあるチェック内容との連携があれば改善されるだろう。

本編では、各イラストで多用されている吹き出しが、該当箇所の詳細部をわかりやすく示している。一方で、施工方法が複数ある場合（手順4や6など）に、各タイトルに添え書きはあるものの、何種類あるかなどの全体像はつかめない。また、1ページ当たりの情報量のバランスがとれていない。説明分量や紙面の制約があっても、余白の確保や強調したい部分に目を引く工夫は必要であろう。

LIXIL ラシッサ

上吊引戸/可動間仕切り引戸上吊方式 取付け説明書

●取付けされる方にお読みください。掲載番号順に施工してください。

**守っていただきたいこと**

**▲注意** ……施工を誤った場合、使用者などが中程度の傷害・軽傷を負う危険または物的損害の発生が想定されます。

**▲注意** ●必ず吊車を最後(レバーが下がる)まで入れてください。扉が脱落します。

**保管・施工前のお読み**

●取付け後の損傷は免責となるので、開梱時に必ず検品をしてください。  
製品に不具合があった場合は、取付け前にお買い求めの店までご連絡ください。

●本体は、ソリ・ねじれ防止のため以下の場所には置かないでください。  
(直射日光がある・昼夜で温度差が激しい・湿気が多い)

●壁内結露が発生する可能性がある場合は、枠部に防水処理をしてください。

●本体部品が損傷し、開閉に支障をきたすので、落下させたり衝撃を加えないでください。

●テープは表面シートに貼ると、はがす際にシートが損傷するので貼らないでください。

●立て置きの長期保管はソリ・ねじれとなるので、覆がせた状態にしてください。

●本体損傷防止のため、建築工事中は、施工後に用込むことをおすすめします。

**■部品・部材の明細**

※枠はノックダウン、本体は完成品

片引戸用本体	引違い用本体
1枚組	1枚組×2
片引戸用枠	引違い用枠
(戸高)の寸法	(戸高)の寸法
幅取	幅取
(幅取)の寸法	(幅取)の寸法
片引戸用床長切	引違い用床長切
(床高)の寸法	(床高)の寸法
片引戸用ケーシングセット (ケーシングタイプのみ)	引違い用ケーシングセット (ケーシングタイプのみ)
(床高)の寸法	(床高)の寸法

**チェック内容**

No.	チェック内容	
1	吊車を検閲立て時にレールに正しい向きで入れましたか?	<input type="checkbox"/>
2	枠取付け後に全ての受け金具を緩みなく正しい向きで固定しましたか? (レフトモーション仕様のみ)	<input type="checkbox"/>
3	吊車を最後(レバーが下がる)まで押し込みましたか?	<input type="checkbox"/>

**漫画**

1. 取付けの準備が完了した。でも、どうも違和感がある。どうして?

2. 取付けの準備が完了した。でも、どうも違和感がある。どうして?

3. 取付けの準備が完了した。でも、どうも違和感がある。どうして?

4. 取付けの準備が完了した。でも、どうも違和感がある。どうして?

5. 取付けの準備が完了した。でも、どうも違和感がある。どうして?

6. 取付けの準備が完了した。でも、どうも違和感がある。どうして?

7. 取付けの準備が完了した。でも、どうも違和感がある。どうして?

8. 取付けの準備が完了した。でも、どうも違和感がある。どうして?

9. 取付けの準備が完了した。でも、どうも違和感がある。どうして?

10. 取付けの準備が完了した。でも、どうも違和感がある。どうして?

**フラット下レール**

●フラット下レール

**標準取付**

●標準取付

1/12

# 優秀賞受賞

## 一般部門

### アラウーノL150シリーズ

#### 取扱説明書とWeb動画

#### 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

全体的に適度な余白と的確なイラスト、視認性の良いテキストであり、ストレスなく読めるマニュアルである。

情報のわかりやすさにおいて、完成度の高さが評価された。特に、「かんたんガイド(2-3ページ)」や「各部のなまえ(10-13ページ)」など、各所で時間的・空間的に全体俯瞰や概念的な理解を図り、そこから詳細ページに誘導することで、その後の説明もスムーズに理解しながら読み進めることができる。

情報の探しやすさでは、ツメの表示において、項目別に色合いが工夫されていて非常にわかりやすい。また「各部のなまえ(10-13ページ)」では、アイコン([使][設][掃])により、用途が一目でわかる工夫がなされている。

しかし、非住宅用のマニュアルにもかかわらず、一般住宅用の内容と思われる説明がいくつか見受けられる。対象の使用目的別に分冊化するなどすれば、異なった目的用途においても対応できるのではないか。今後の改善を期待する。



# 優秀賞受賞

## 一般部門

### LinkStation LS720Dシリーズ

### 導入ガイド

### 株式会社バッファロー

本製品を使用するユーザーが導入ガイドに求める内容が必要十分な情報量で網羅されており、全体的に完成度の高いマニュアルとして高く評価された。

まず、製品の導入手順が正しく時系列に並べられ、見開きページ内で完結するようにうまく納められている。マニュアルを折った状態でも可読性が確保できている点は素晴らしい。ビジュアルでは、イラストがユーザー目線のアングルに統一されており、サイズも適切で視認性が良い。また、

ランプの表示など製品の状態を拡大図で示す工夫は、理解しやすさに大きく貢献している。

一方、本製品は世間一般の認知度が低いいため、初めて使用するユーザーへの配慮については改善の余地がある。たとえば「NAS」とは何なのか、製品の概要情報は記載されていることが望ましい。また、導入手順の2種類のアプリの違いが説明されておらず選択に迷ってしまう。より多くのユーザーが安心して読み進められるよう今後の改善を期待したい。

# 優秀賞受賞

## 一般部門

### 冷凍冷蔵庫 NR-F516MEXシリーズ

#### 取扱説明書/冷蔵庫使いこなし術

#### パナソニック株式会社

「使いかた情報」と「使いこなし情報」を切り分けることで、情報が整理された。冊子全体のボリュームが抑えられている。そのため、「使いこなし情報」を雑誌のような表現にすることが可能になりコンテンツとしての性格が明確にできたので、実用的な内容と併せ、この取り組みは成功と言える。

全体を通して写真やイラストが中心にレイアウトされており見やすい。手順ごとに適度なサイズのイラストがレイアウトされているため、読み進めやすく、目次、ツメ、ノンブル、見出しなど、情報が探しやすい工夫がある。

問い合わせ先がフリーダイヤル、QRコードともに明瞭に記載されており、安心感がある。また、動画情報へ容易にアクセスできる工夫がされている。

(審査対象ではないが) 総合カタログは写真が多いので、取扱説明書よりも使用イメージが掴みやすい。取扱説明書との情報共有や表現統一を実践すれば、読み手の理解向上に繋がるのではないかな。



## 一般部門

### ウォシュレットS

#### 取扱説明書

#### TOTO株式会社

見開きをベースとした、ゆったりとしたレイアウトで、読む気にさせる。イラストも大きく、各項目に使われているので、読むというより、見てわかるマニュアルに仕上がっている。イラストの美しさ、わかりやすさは、評価が高かった。

例えば、18-19ページ「温度調節」は、リモコンの操作パネル、それに対応する便器の状態（ランプの表示）などイラストを用いて丁寧に説明されており、わかりやすい。文字が大きく、文章も短く的確に書かれている。

その一方で、文字やイラストの背景色とのコントラストが低い部分もあるなど、ターゲットに高齢者を含むのであれば、配慮が欲しい。また、機能に対して50ページは多いように思えるので、使用シーンに応じた情報整理をしてもよいのではないか。ほか、自動機能の説明を他機種からそのまま流用しているであろうことによる不整合や、「ウォシュレット」が何なのかの概念説明が不足している点など、改善すべき点は多い。



## ■ 特別賞受賞作品

# 実行委員特別賞

### 一般部門

---

## 大腸内視鏡検査を受けられる患者さんへ パンフレットとWeb動画 洛和会ヘルスケアシステム

病院から応募いただいた初めての作品である。マニュアルとしては不足点が多く、本来ならば受賞の対象にはならないが、患者さんの不安を取り除くために、使用情報の専門家でない人たちがこういったコンテンツに挑んだ心意気を評価したい。

パンフレットと動画の両方の媒体を連携させる方法は、大腸内視鏡検査の分野においても有効的で、とても良い取り組みだと評価する。パンフレットには、QRコードやURLを明記することで、動画が視聴しやすくなるような工夫が見られた。動画に

は、落ち着いた雰囲気撮影した、実際の病院内風景や実際の動作を採用しているため、患者さんやご家族にとって、とてもイメージしやすい表現になっている。

ただし、動画には情報を詰め込みすぎた感があり、患者さんに必要な情報が届いているか少し疑問が残る。もう少し患者さん目線で情報を整理・分割して、わかりやすい言葉に置き換えるなど、スムーズに情報を伝えられるような改善を期待したい。





## 学生賞

### 一般部門

---

#### 冷凍冷蔵庫 NR-F516MEXシリーズ

#### 取扱説明書/冷蔵庫使いこなし術

#### パナソニック株式会社

学生の高評価を得た決め手は、表から「取扱説明書」、裏から「使いこなし術」が読めるという斬新さと、雑誌のようなビジュアル感覚の良さの2点である。イラストや写真が多く用いられ、読まなくても直感的にわかるように工夫されている。そのため、どの年齢層にもストレスなく受け入れられる冊子に仕上がっている。

一方では、冷蔵庫としては情報量が多く本当に必要な情報なのか、同じページに横書きと縦書きが混

ざっているのが読みにくい、といった指摘もみられた。今後、改善されることを期待したい。

「使いこなし術」は、食品の保存期間や収納方法、省エネのコツなど、実用的で楽しめる内容が多く、読みたくなるといった声が多く挙がっていた。読みやすさ・見やすさ・親しみやすさの観点から、従来のかたいイメージの「取扱説明書＝機能説明」から脱皮できる良いヒントが多くあると思われる。

## 奨励賞

### 一般部門

---

#### ハーモニーディレクター HD-300

#### 活用ガイド/機能紹介、取扱説明書

#### ヤマハ株式会社

「機能紹介」の内容が、ターゲットユーザーである吹奏楽指揮者、学生指揮者、楽器を自主練習する学生奏者にとって理解しやすい点が特に評価された。

練習のねらい、そのねらいに対する機能が見開きの図で表現されており、素早く欲しい情報がわかる。製品本体、アプリそれぞれの役割も一目瞭然である。

リファレンスの色が濃い「取扱説明書」とは別に、音楽専攻ではない指導者やデジタル機器のリテラシーが高くないユーザー向けに「活用ガイド/機

能紹介」が用意されていることにも好感が持てる。「機能紹介」には必要に応じ、「取扱説明書」、「活用ガイド」への誘導を記載しており、各マニュアルの役割も理解しやすい。

一方、「取扱説明書」は必要情報の説明に不足があったり、一貫性に欠けていたりする部分があった。また文章量が多いため、不要な文章の見極め、箇条書き、イラストへの置き換えなど整理し、説明文に対するイラストの不足などを見直すことにより、読者の理解を更に深めることを期待したい。

## ■ 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

---

新型コロナウイルス感染症の拡大が長期化する中で、今年度の最終審査は、こうした状況の中でも企業の皆様の変わらぬ努力を感じられ、心強く感じました。

さて、今年度のマニュアルアワードの最終審査では、ユーザーの立場に立って取扱説明書を継続的・堅実に改善している努力が見られる作品が複数ありとても印象的でした。例えばMOYにノミネートされた(株)バッファローの「Wi-Fi中継機 AirStation WEX-1800AX4EAシリーズ」は特に印象的でした。バッファロー社はここ数年、毎年のように最終審査に残っており着実に良い取説を制作する技術が高まっている印象があります。特にこの作品では、Wi-Fi中継機という馴染みが薄い製品について冒頭に概念説明が丁寧になされており、一枚の紙シートながらわかりやすい構成になっていました。

継続的な改善努力という点では、日置電機(株)の「CM4002, CM4003 ACリーククランプメーター」も印象に残りました。この取説は、作業現場に持ち歩くことを想定した小さな冊子形態ですが、非常に見やすく制作されており、概念説明の詳細と付随情報はWebに連動して情報提供するなど、ネットとの役割分担も適切だと感じました。同社もここ数年、最終審査の対象となっており、継続的な努力と着実な技術力の向上を感じました。

ところで、今回初めて医療系の説明書類が最終審査対象となりました。洛和会ヘルスケアシステム「大腸内視鏡検査を受けられる患者さんへ」です。大腸内視鏡検査を受けられる患者さんのための、前日～当日の対応を説明する紙シートです。取扱説明書というジャンルに該当するかは議論の余地があります

が、テクニカルコミュニケーターの新しい活躍フィールドではないかと感じました。

全体的に制作技術は高まっていると感じる一方、概念説明の仕方および動画やWebとの連携などの面においては、読者が取扱説明書を読む状況をより一層明確に検討する必要があると感じます。

コロナ禍の影響の中で私たちの仕事とプライベートのあり方は大きく変わりました。今回審査した製品群の多くは、そうした生活の変化に伴い家電製品の買い替え、自宅のネットワーク環境の整備、あるいはリフォームなどのカテゴリーです。特に生活の中で当たり前のいわゆる家電製品は、UIの進化のおかげでもはやマニュアルを読まなくてもよいほど使いやすくなってきています。そうしたマニュアル情報の中で、今後は「お手入れ情報」がさらに重要になってくると思います。お手入れを正しくして長く安全に使用してもらうためには、「～～してください」だけでは不足で、なぜそうしたほうがよいのかという納得できる理由を示すことが必要です。

ところで温水洗浄便座が電気製品であることをどのくらいのユーザーが認識しているでしょうか？ 電気製品だからこそ知っておいてほしい情報、注意してほしい情報の伝え方（デザイン）を再考すべきでしょう。

Panasonicの冷凍冷蔵庫のマニュアルには「冷蔵庫使いこなし術」が綴じられており、これについては審査員から様々なコメントが出ました。私はこの「使いこなし術」の内容のほとんどが一般的な情報なので、製品固有の情報として完結するのではもったいないと思います。QRコードから自社の動画サイトにアクセスできるようにすると、ユーザーによる情報の共有—拡散によって企業の好感度があがるはずです。

Web動画で考慮すべきはスピード感です。どのくらいの速さだったら退屈しないか、コンテンツを見終わるのに何分何十秒なら最後まで見る気になるか。このことはマニュアル制作者の日常のネット生活に密接に関係しています。担当するマ

ニュアルにもその感覚を生かして、ユーザーがどのように情報をゲットしたいのか、想像力を働かせて新しい表現方法に取り組んでほしいと思います。

今年も多くの優れた作品を拝見する機会を賜り、厚く感謝いたします。

さて、使用上の情報に関する国際規格IEC/IEEE82079-1は、「使用情報は、予測する作業及び目的に対し、対象者が使用でき、かつ適切でなければならない」と、原則に定めます。今回はこのような「予測する作業への適切性」という観点からコメントさせていただきます。

1つめは、動画の利用についてです。文字情報では伝えにくい動作を動画は容易に伝えることができる、というメリットがあります。そこで取説にQRコードを記し、動画サイトへ誘導する事例が増えています。対象者はQRコードを読み取ると直ちに知りたい情報へアクセスできることを期待するでしょう。しかし中には、多くの動画情報をまとめたサイトへ誘導するだけで、そこにある多数の情報から選ばせるような設計になっている例が見受けられます。しかも取説に記述するタイトルがなかったり、さらには複数の機種に渡る動画までリスト化されていたりしたら、その設計は“目的に対して適切”と言えるでしょうか？

2つ目は作業面の適切性についてです。多くの取説は、使い方を理解してしまえばその後は保管され、開く機会は限られるでしょう。しかし、製品に多くの機能がある場合や、使用局面の操作に複数のバリエーションがある場合などでは、対象者は作業時に頻繁に取説を参照する可能性があります。またその時、対象者は取説を中央で曲げて片手で持つことも容易に予見可能です。このような使い方で1年も経ずにもしページが脱落したら、対象者はどのように思うでしょう？ このような使い方を想定しているなら、なおさら使用中にページが脱落しない強度の製本方法の考慮は不可欠だと考えます。

「予測する作業への適切性」の考慮は、内容と同様に重要な要素ではないでしょうか。

最初に、新型コロナウイルス感染拡大の影響により様々な制約がある中、エントリーいただいた事業者の皆様、運営にご尽力いただいた皆様に御礼申し上げます。

今年も審査対象は紙マニュアルが主体でした。3次審査の対象10作のうち、Web動画等を用いた電子マニュアルは2作と昨年の3作からさらに減少しました。いずれも紙マニュアル上のQRコードからアクセスするものでしたが、知りたい情報に素早くアクセスしにくかったり、動画が長すぎたりと、視聴に時間がかかることが気になりました。人気をとどまることを知らない某動画投稿サイトのように、動画がコンパクトにまとまっていて、なおかつ見たい動画を目次ではなくキーワードなどから簡単に検索し、素早くアクセスできるようになると、電子マニュアルの可能性がより広がるのではないのでしょうか。そのような電子マ

ニュアルが来年以降エントリーされることを期待しています。

紙マニュアルについては、3次審査まで残るだけにどれも一定のレベルに達していました。中でも「何をする製品なのか」が最初に説明されているマニュアルの評価が高かったように感じます。特に、継続的にエントリーしている事業者は製品説明も含め使用する上での必要な情報を限られた紙面に対して上手く盛り込んでいるという印象を受けました。

一方、3次審査まで残る事業者の顔ぶれが固定化されつつあるようにも感じます。継続的にエントリーしている事業者が各業界をリードし、各業界から新たな事業者が本アワードにエントリーしていただくことで本アワードの認知度がより広がり、それに伴い受賞作の価値がより一層高まることを期待しています。

昨年に続き今年も応募数は伸びなかった。コロナの影響で新製品の開発が少なかったのも原因の一つと考えられる。コロナの影響はマニュアルの制作体制にも影響しているようで、応募マニュアルに目新しいものは少なかった。そのような傾向の中で、病院のスタッフが作った大腸内視鏡検査を受ける患者向けの動画マニュアルは新しい試みとして目立つものであった。マニュアル制作の専門家ではない病院スタッフの手で作られたこともあり、技術的な問題点もあったが、患者は高齢者が多く、文字の多いマニユ

アルよりも動画で提供したほうが理解されやすいと考えて動画マニュアルを作ったというスタッフの意気込みが伝わってくるマニュアルであった。このマニュアルは実行委員特別賞を受賞した。その他の応募マニュアルについては、今年は1次審査の点のばらつきがあまり大きくはなく、コロナ環境下で冒険せずに制作されたことがうかがえる結果であった。優秀賞は8点選ばれ、その中からマニュアル オブ ザ イヤーのノミネート作品が3点選ばれた。いずれも基本を押さえた優れたマニュアルである。

今年もジャパンマニュアルアワード2021の三次審査に参加させていただきました。このような状況下にも関わらず、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、三次審査では、MOY選考会のノミネート作品を選出するという観点から、10作品を拝見しました。各作品の優れた取り組みや工夫された点を確認しながら、今回は「取扱説明書の存在意義」と「文字・静止画vs音声・動画」というワードが頭から離れませんでした。

小生が申し上げるまでもなく取扱説明書の存在意義とは、まさに製品やサービスが取扱説明書を必要としている、という意味です。三次審査の対象となった作品しか拝見していませんが、今回の審査に限らず、本アワードに応募いただくのは、取り組まれてきた工夫や改善によって取扱説明書が刷新されたから、と認識しています。見方を変えれば、工夫・改善に至るマニュアルの成長度合いを審査し評価して、応募者にフィードバックしているといえます。さらに、製品・サービスにとって必要不可欠な存在である取扱説明書だけが応募されているのかもしれませんが。製品やサービスをより良く使っていただくため、取扱説明書を工夫改善する必然性や価値があるからです。とらえ方は様々ですが、取扱説明書を必要としている製品・サービス、という見方が成立するのではないかと感じた次第です。「必要性」にどう応えているのか、もアワードの審査基準になると考えます。

もう一つの「文字・静止画vs音声・動画」は、多くのTC関係者が悩んでいるテーマかもしれません。審査対象となった取扱説明書の多くが、QRコードを記載し、WEB上の動画視聴へと誘導していました。同一

の使用説明を、取扱説明書内の文字と静止画で提示するとともに、音声ナレーションと動画によって提示していることになります。この両方が必要なのか、どちらか一方でよいのか、については、TCシンポジウムなどで情報交換を進める必要があると思いました。

とりとめのない感想を述べてしまったことをお詫び申し上げます。とはいえ「マニュアル全体の品質向上努力を活性化させる」には、原点に戻り、少し離れて俯瞰してみることも必要だと感じています。最後になりますが、本アワードの運営ならびに一次・二次審査にご尽力いただいた多くの関係者の方々に御礼を申し上げます。

# 株式会社バッファロー



## ■ バッファローについて

株式会社バッファローは、1975年創業で、愛知県名古屋市の本社を置く、デジタル家電およびパソコン周辺機器の開発・製造・販売・データ復旧サービスをしている会社です。

Wi-Fiルーターやハードディスク、マウスやキーボード、スマートフォンアクセサリなどの商品を取り扱っています。また、一般家庭商品以外にも教育・防災・医療など様々な分野でお使いいただける商品も取り扱っています。

「つなぐ技術で、あなたに喜びを」をコーポレートステートメントとし、だれもが簡単にそして安心してインターネットに接続でき、より安全で快適にデジタルデータを保存・再生できる喜びを提供するための商品及びサービスを提供しています。

## ■ ドキュメント系の業務内容

私たちドキュメント系では、バッファローおよびグループ会社の製品に添付する取説の作成、アプリ

や設定画面に表示されるUIテキストの作成を行っています。一部の海外で販売している製品については、英語版の作成および翻訳手配を行っています。

取説とUIテキストをドキュメント係で一括して作成しているため、言葉の表現や使う用語などを統一することができ、お客さまに分かりやすく説明することを心がけています。

## ■ 応募のきっかけ

私たちが初めてジャパンマニュアルアワードに応募したのは、2000年です。当時ミレニアム企画として、応募してみようというのがきっかけだったと思います。その後、何回も応募をしたものの、なかなか受賞まで至らず、マニュアル オブ ザ イヤー (MOY) は夢のような遠い存在でした。途中応募を中断していましたが、2018年から応募を再開し、少しでもMOY受賞に近づけるよう、毎年どうすれば改善できるのかを検討してきました。

## ■ Wi-Fi製品のマニュアル

今回、Wi-Fi中継機の取説がMOY受賞となりましたが、弊社バッファローが最初にWi-Fi製品をリリースしたのは、1999年のことです。当時は、セットアップが複雑で、設定を完了するまでに長いステップを行う必要がありました。OSごとに手順を書き分ける必要があったため、多いものでは240ページの分厚い冊子になってしまっていました。

セットアップが複雑ということに加え、インターネット人口の増加とともに問い合わせが急激に増え、問い合わせ削減が急務になりました。このときから、日々改善を繰り返して現在に至っています。

## ■ 改善したこと

問い合わせを削減するために、定期的に関係部門、マーケティング部門、サポート部門と打ち合わせをし、改善案を練ったり、問い合わせ分析やユーザービリティテストを繰り返したりして、定期的に改善を重ねてきました。

2000年代初めの頃には、長いセットアップの流れを分かりやすく説明するために動画マニュアルを作成しましたが、現在のように動画配信が普及していない時代でしたので、CDに収録して配布しました。動画マニュアルは、初心者の方には好評でした。



また、ソフトウェア、ファームウェアを改善してセットアップの自動化を図ったり、最低限のセットアップ手順を紙マニュアル、詳細な設定はWebマニュアルと書き分けることで、紙マニュアルをシート型数枚に収まるようにしました。

「取説は冊子が添付されている方が安心感があってよい」、というお客さまもいらっしゃいます。しかし弊社の取説では、基本的な導入手順はシート型マニュアル、導入後の細かい設定手順はWebマニュアルの構成で作成しています。この構成にすることで、初心者の方はシート型マニュアルを読むだけで使えるようになりますし、中上級者の方は、常に最新に更新されるWebマニュアルを参照できるので、お客さまへのメリットは大きいと考えています。

Webマニュアルは、弊社ではPDF版とHTML版の2種類を用意しています。PDF版は印刷して読みたい方、HTML版はスマホやパソコンで読みたい方を対象にしており、目次構成に沿って読むことができます。また、紙マニュアルのQRコードを読んだり、設定画面上のリンクをクリックしたりすることで、HTML版マニュアルの該当箇所をピンポイントで表示し、詳細情報を確認できるようにしています。

最近では、お客さまからの生の声を聞き取ることにも力を入れています。インターネットでの口コミを分析したり、Webマニュアルに設置したアンケートフォームで直接意見を書き込んでいただいたりして、お客さまの声を聞き取り改善に役立てています。

今後もいろいろな手段で、お客さまの生の声を聞き取れないか、検討していきたいと思っています。



## ■ MOY受賞までの取り組み

入賞に手が届かない時期が続いたため、これまでMOY受賞のないシート型の受賞は難しいのか、と考えることもありました。しかし、IEC/IEEE82079-1の存在を知り、基本的なことができていなかったことが分かったため、改善を行いました。

また、シート型取説の「折り」を考慮して、文章やイラストをどう配置するかを検討を深めました。その結果、レイアウトと折り方の工夫が評価され、2019年にハードディスク製品の取説で、優秀賞を初受賞することができました。

2020年に応募したWi-Fi製品の取説は2枚シート構成となるため、取説の全体構成とそれぞれの役割を冒頭で説明し、取説全体の読みやすさを向上させました。その内容が評価され、優秀賞およびMOYノミネート賞を受賞することができました。

2021年は製品の概要を説明し、使い方の俯瞰イメージを伝えることで、安心して設定を進めること

ができるようにしました。また、アンケートによるお客様の声を反映し、紙の構成を一新したり、お客さまのお困りごとを反映しました。その結果、「取説の全体構成、製品の概念説明が記載されていてスムーズに読むことができる」「従来の取説を躊躇せず大幅に変えた」「お客さまの生の声を聞いて改善した」などの評価をいただき、MOYを受賞することができました。

## ■ 今後の目標

私たちが販売している製品ジャンルは多岐に渡っています。今回MOY受賞で得た改善点は、ほかのジャンルにも横展開していきます。

また、今後製品が多機能になってくるにつれ、セットアップ手順が複雑化することもあると思います。従来の紙マニュアルやWebマニュアルだけではなく、動画も使いながら、より分かりやすく伝えていくが必要になってくると思います。そのためには、より多くのお客さまの生の声を聞き取り、そ



の内容をどう反映していくのかが今後の課題だと考えています。

お客様が安心、満足していただくために、今後もより分かりやすい取説を目指して、情報収集、検証、改善を重ねていきたいと思えます。



# 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。

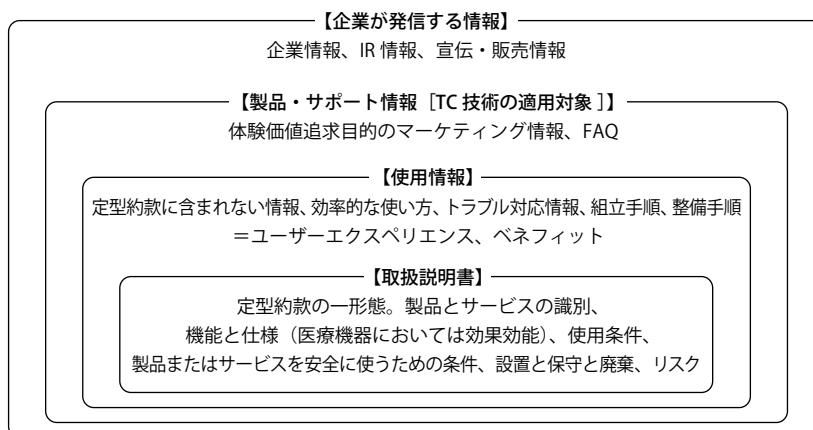
出典:定款第6条から一部抜粋、2019年

## 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

## ●シンポジウム

- ・夏季は「コミュニケーションデザインシンポジウム2022」としてオンラインライブ配信にて開催
- ・秋季は「テクニカルコミュニケーションシンポジウム2022」として対面にて開催

## ●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

## ●海外交流推進

- ・欧州のTC専門組織(ドイツtekcom)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
- ・大学向けTC専門課程認定制度導入校の拡大

## ●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)
- ・2級TCスペシャリスト認定を2022年から開始

## ●国際TC検定試験事業

- ・ドイツTC協会(tekcom)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:2021年12月1日現在  
法人会員:87社  
個人会員:131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)

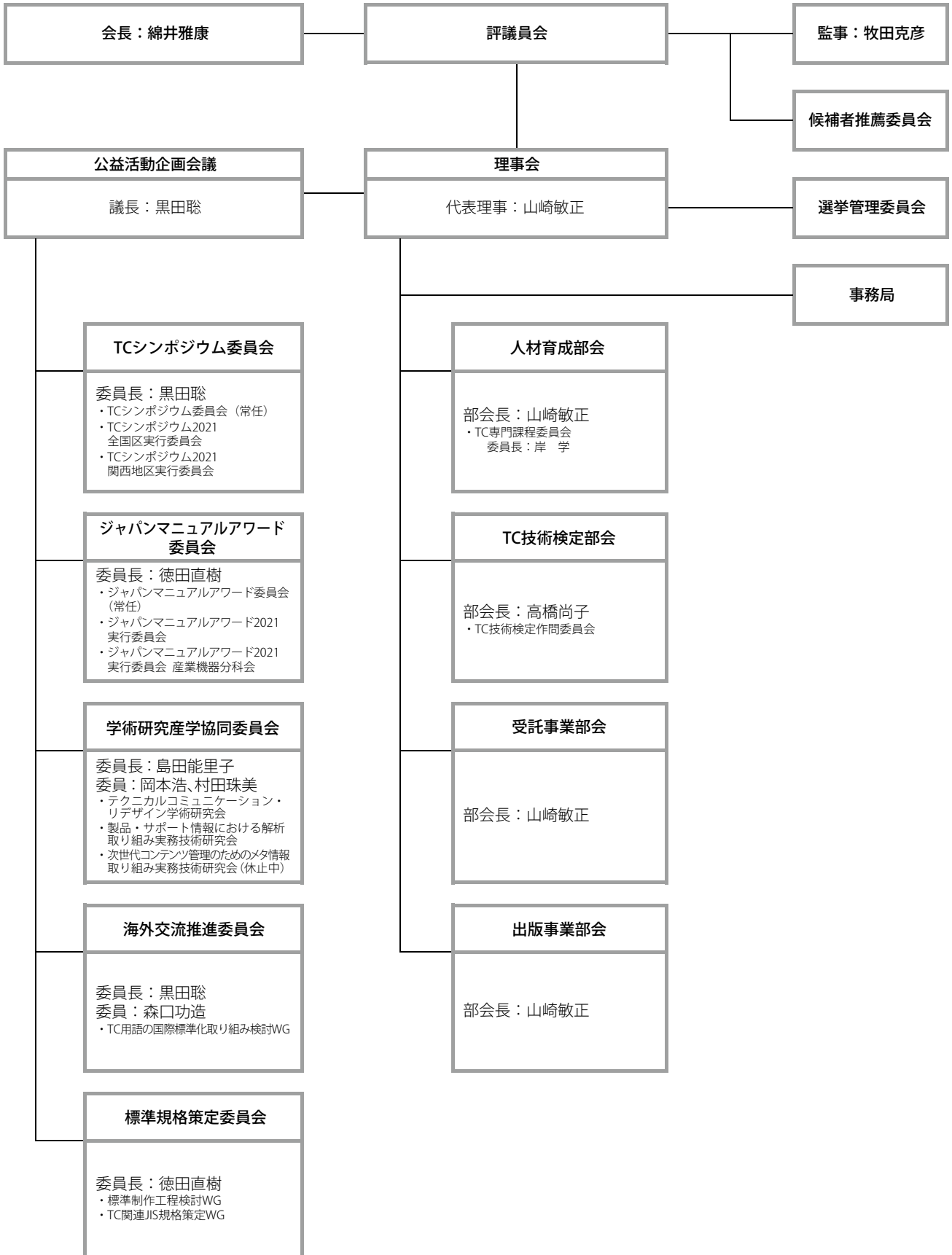
- ・TC技術検定試験の会員受験料金は、非会員価格と比較して30%~50%割安です。
- ・TC実務セミナーの会員受講料は、非会員価格と比較して30%~50%割安です。
- ・TCシンポジウムの会員参加料金は、非会員価格と比較して30%~50%割安です。

## ■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：2021年12月24日現在



## Frontier (フロンティア) 第16号 2022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

<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 2022

**JICA**