Japan Manual Award

Manual of the Year 2007

The Report of Japan Manual Award 2007

はじめに

日本マニュアルコンテストはマニュアルコンテスト憲章にもとづき、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。

この「日本マニュアルコンテスト 2007 結果報告書」は、本年度のコンテストの概要をまとめたもので、コンテストの経過を振り返るとともに、部門優良賞以上の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、部門最優秀賞を受賞された皆様からのコメントを掲載してあります。単なる記録集として読まれるのではなく、日頃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れば幸いです。
なお、11 月中旬には本年度の応募作品の中から評価項目ごとに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する予定です。こちらにもぜひアクセスしてください。
http://www.jtca.org/manicon/index.html

実行委員会のメンバーをはじめ、ボランティアでご協力いただいた審査委員の方々など、このコンテストはほとんどが企業人で構成されています。にもかかわらず、ボランティア活動を貫いていけるのは、本コンテストの成功に向けご理解ご支援いただいた企業および職場の上司の方々のお陰であり、この場を借りて厚くお礼申し上げます。
この活動の裾野がさらに広がり、マニュアルの品質向上にいっそう寄与できるよう、皆様のさらなるご支援、ご鞭撻を心からお願い申し上げます。

2007 年 10 月
日本マニュアルコンテスト 2007 実行委員会
テクニカルコミュニケーター協会

目次

2007 年日本マニュアルコンテストによせて 3

本年度のマニュアルコンテストを振り返って 4

結果分析 5
- 各部門について 5
- Web マニュアル部門新設について 8

本年度のマニュアルコンテスト概要 9
- 応募状況 9
  - 応募点数 9
  - 応募会社 9
- 一次審査 10
- 二次審査 12
- 最終審査 12
- 表彰式 13

審査結果 14
- 入賞マニュアル一覧 14
- 入賞マニュアル解説 16
  - マニュアル オブ ザ イヤー 16
  - 部門最優秀賞 18
  - 特別賞 19
  - 最終審査委員特別賞 21
  - 部門優秀賞 23
  - 部門優良賞 25
- 最終審査委員コメント 28

2007 年日本マニュアルコンテストによせて

ＴＣ 協会会長　岸 学

今年も皆様のご協力で、無事にマニュアルコンテストを実施し、期待以上の成果を挙げることができたと評価しております。誠に有り難うございました。

今回審査され、栄誉を受けられたマニュアルを拝見しますと、マニュアルが毎年進化していくことを実感します。また、Web その他を中心とした多様なメディア・媒体に対応したものが、急速に改良されてきていることも実感します。このことは、品質の進歩に同調して、マニュアルの評価基準もまた急速に改良させていかなければならないことを意味しています。

昨年のこの挨拶でも披露いたしましたが、私自身、職場で評価に深く関わっています。世の中の「評価ばやり」を受けて、大学も、評価結果を第三者が厳密に査定して次の運営費の配分額に反映させるルールです。ところが、突然、評価基準の変更と評価時期の変更（前倒し）が告げられてきました。このような変更は寝耳に水だったので、降りかかってきた事態の急変に、全国の大学は、今、蜂の巣をつついたような大騒ぎになっています。試合の途中でルールが変更されたのです。突然「2 アウトでチェンジ」「ストライクゾーンを半分にする」「この回の裏で試合終了」となったら皆さんは黙っているでしょうか？　我々は、仕方がないのでなすすべもなく黙っていますが。

マニュアルの評価では絶対にこのようなことがあってはならないと、自分に言い聞かせました。評価を受ける側と判断をする側とで、マニュアルをどのような方向に発展させていくべきなのか、それを反映させる評価基準は何か、を常に議論し、情報を事前に公開して良いものを作り上げていかなければなりません。評価は、双方の合意と納得が必要であり、それによって次の改善のエネルギーが出てくるのです。

皆様の活発な意見交換を期待致しております。

本年度のマニュアルコンテストを振り返って

実行委員長　嶋田 正裕

本年度も、無事マニュアルコンテストを終了し、この結果報告書を発行することができました。受賞者および関係者の皆様に改めてお祝いを述べるとともに、応募いただいた皆様とご協力いただいたすべての方々に感謝申し上げます。

今年のマニュアルコンテストでは、昨年、トライアルとして本施行のための準備を行っていたWebマニュアルを正式の応募部門として発足させました。今回はまだ応募件数は少なかったのですが、業界動向からみても今後の応募件数増加が予想されます。
また従来の冊子マニュアル（紙媒体）についても操作マニュアル（全機能を網羅）と活用マニュアル（一部機能に絞って記述）に分離したほか、操作マニュアルについては乗り物関連製品部門（自動車や関連アクセサリーなど対象）を新設しました。

Web マニュアル部門の新設によって、提供媒体から見た応募種別は、冊子マニュアル、シートマニュアル、電子マニュアル、そしてWebマニュアルの４種類になりました。マニュアルの作成者にとっては、それぞれの提供媒体の特性を十分に引き出した情報の提供が求められるわけですが、それを評価する側からみても、その情報の提供結果が媒体の特性からみて妥当なものであるかの評価を適正に行うことが求められます。今後の応募マニュアルは、提供媒体に限らず、あらゆる面で多様化してくることが予想されますが、マニュアルコンテストの評価基準もそれに適切に対応できるよう見直していく必要があると考えています。

わたくしたちコンテスト実行委員は、コンテストの受賞が皆様の励みになるよう、今後とも努力して参ります。来年以降も皆様からの活発な応募と叱咤激励、ご協力をお願いいたします。

結果分析

各部門について　副実行委員長　芝崎 秀信　星野 初枝

本年の応募マニュアルの特徴を部門別に見ていきます。

■ 一般家電製品部門：

この部門は個人一般ユーザーを対象とした家庭製品の中で、いわゆる白モノ家電（洗濯機・冷蔵庫・調理用家電製品など）と呼ばれるものが対象です。
一般家電製品部門として異彩を放ったのが部門最優秀賞を受賞した「BIGLOBE スタートガイド　困ったときにお読みください」で、色使い、説明のしかたなど優れているものの、部門として「一般家電製品」のマニュアルなのか、が議論されました。結果として、このような「製品」が一般家電製品として位置付けられるようになったことがインターネットがいかに身近になったかの現れと言えます。

■情報家電部門：

この部門は個人一般ユーザーを対象とした、AV 製品やパソコン／通信／ネットワーク関連製品、携帯電話などが対象です。募集部門中最多の 18 点の応募がありました。
製品が複雑で多機能であるこの部門の特徴を反映して、「わかりやすさ」や「検索性」を重視したマニュアルが多く見られました。その中でも、初心者や高齢者ユーザーにとっての「親しみやすさ」や「安心感」に配慮したマニュアルが高い評価を得る結果となりました。

■オフィス用機器部門：

この部門は一般会社員を対象とし、オフィス環境で使用する製品が対象です。
昨年に続いて、読みやすさに重点をおいたマニュアルが応募され、さらに細かな工夫がされていますが、昨年の延長上でした。「読みやすさ」をどのように表現していくか、が今後の課題と言えます。
今年はオフィス用機器部門は２点しか応募がありませんでした。来年は新たな工夫をした作品の応募が増えることを期待いたします。

■業務／産業用機器部門：

この部門は専門的な業務に従事しているユーザーを対象とし、その業務環境で使用する製品マニュアルが対象です。
本年度は専門的な業務とはいえ操作する人が社員から派遣社員、あるいはアルバイトでも使えることを考慮したマニュアルが評価を得られました。

■乗り物関連製品部門

この部門は乗り物と乗り物の付属品をあわせて新設された部門です。昨年までは、家庭製品第１部門と第３部門とに分かれていましたが、乗用車のマニュアルが一般家電製品（洗濯機、冷蔵庫など）と競うには無理があるという経緯から部門の見直しが行なわれました。応募件数はカーナビのマニュアルが２点と振るいませんでしたが、複雑・多機能化された製品をクイックガイドとしてコンパクトにまとめた作品が受賞となりました。今後は、乗り物のマニュアル応募に期待が持たれます。

■活用マニュアル部門：

本年度新設された部門で、マニュアル本体とは別に付属する活用ガイド（操作説明ではなく、使い方を解説したもの）を対象にします。
残念ながら応募数は多くありませんでしたが、いずれもデザイン性の高いレイアウトで親しみやすさ、読みやすさに配慮した作品でした。
受賞した作品はわかりやすく説明するだけでなく、トラブル解決に結びつく内容を盛りこんだ点が評価されました。

■シートマニュアル／パッケージマニュアル第 1 部門：

この部門は 1 枚のシート（折りたたみを含む)、およびパッケージ一体型になった単独のマニュアルで、対象製品のマニュアルがほかに存在しないものが対象です。一枚のシートやパッケージに、ユーザーに伝達すべきすべての情報を記載しなければならない制約のためか、単調な紙面が目立ちました。その中で、「わかりやすさ」に配慮した作品が受賞となりました。

■シートマニュアル／パッケージマニュアル第 2 部門：

この部門は 1 枚のシート（折りたたみを含む)、およびパッケージ一体型になったマニュアルで、対象製品に付属する複数のマニュアルのうち、その一部を構成するものが対象です。クイックガイドや早わかり、ポケットガイドなどがその例です。今回は応募が 2 点と活気がありませんでしたが、自由度が高く様々なアプローチが可能な部門ですので、今後の作品に注目です。

■電子マニュアル部門：

この部門は対象ユーザーも製品も限定しない電子メディアで提供されるマニュアルすべてが対象です。技術動向の激しい部門であり、紙媒体マニュアルでは物理的にできないことを分かりやすく工夫できる可能性が多大にあると思いますが、今年はそうしたマニュアルはあまり見られませんでした。技術的な斬新さはありませんが、ユーザーの要望を反映したと思われる整理されたカテゴリー分けや企画意図がよく反映されたものが上位になりました。

■ Web マニュアル部門：

今年から正式な応募部門となった Web マニュアル部門には、従来の電子マニュアルと同じ手法で作ったものから Web の特長を生かしたものまでバラエティーに富んだ作品が応募されました。今年は初回ということもあり、Web の特徴を生かしたとみなされた作品に部門最優秀賞が与えられました。受賞作はこの 1 点だけでしたが、今後の展開が期待される作品 2 点については奨励賞が与えられました。
来年以降、さらに Web マニュアル部門への応募が増えることに期待します。

■見開きデザイン賞：

見開きデザイン賞は 3 年続きましたが、結局最初の受賞作を越える作品は応募されませんでした。ほとんどの作品が表 2 を含む見開きページでのエントリーでしたが、単に情報量が 1 ページに収まらなかったので見開きにレイアウトしたとしか思えない作品が多く、きれいにレイアウトされていますが明確なデザインコンセプトが見えてきませんでした。エントリーページに現れたコンセプトがマニュアル全体に一貫してなければ冊子の見開きデザインとは言えないでしょう。結局最初の受賞作とほとんど同じ作品を受賞作にしたのは苦渋の選択でした。

■企画賞：

この特別賞は、独自性のある企画意図の下に、的確に実現されたマニュアルを表彰するものです。設立されて３年目の新しい賞です。

今年の選考ではダントツで「宇宙戦艦ヤマト　CONSTRUCTION MANUAL」に決まりました。企画賞の趣旨に良く適合した作品だったと言えます。

このマニュアルの企画意図は、モデルの作成時に使用するマニュアルと、作成後に必要なマニュアルを切り分けてそれぞれを最適な方法でユーザーに提供するというものです。そしてそれが見事に成功しています。

すなわち

・作成時（モデルの組み立て時）のためには、組み立てに必要な情報だけを１冊の取扱説明書にまとめた。
・作り終えたら分厚い説明書は不要。作成後に必要なリモコン操作の情報などを保存版として１冊にまとめた。

という構成になっています。さらに前者は作成時しか参照されないため、実用的な製本とし、後者は保存版として長期の保存に適するよう豪華な製本にしてあるのも、副次的にこのモデルを所有することの満足感をより高めるような効果をもたらしています。

Web マニュアル部門新設について

昨年のトライアルの実施を経て、今年から正式な応募部門となりました。今年はトライアルでの課題であった“Web マニュアルの定義”を中心に議論を重ね、試行錯誤しながら「Web マニュアル評価チェックリスト（Web マニュアルの定義、応募制限条件、チェックリスト）」を下記の通り策定し、新部門として確立することができました。

■ Web マニュアルの定義

製品の取扱情報であって、その入り口および内容の大部分が Web サイトに置かれたもの

■応募制限条件

・HTML または XML にマークアップ言語を使用した、一般的な Web ブラウザにより表示されるものであること
・Web 以外のメディアで補完情報が提供されているかが応募用紙に記載されていること

■評価

冊子マニュアルなどの評価を基準として、Web マニュアル専用の（下記２点の）リストを作成
・適合性チェックリスト
・評価チェックリスト

今年は初回にもかかわらず６点の応募があり、Web の特徴を活かした作品や、従来の電子マニュアルとつながりを持たせた作品などさまざまでした。
なかでも、部門最優秀賞の「ビエラ・ディーガ CS サイト 使い方ナビゲーション／つなぎ方ナビゲーション」は、紙取説や電子マニュアルでは、うまく（簡単に）ユーザーに伝えることができない部分（他機との接続）を Web という手法を使い、説明に趣向を凝らし、“１つの製品の説明書”という枠を超えた作品に仕上がっていました。最終審査では新しいマニュアルとして、マニュアル オブ ザ イヤーまでも受賞しました。
そして、もう１つの Web マニュアルの特徴である“バージョンアップ”手法の活用に期待ができる「もっとムービーを撮ろう！（DMX-CG65 日本語版）」と「DAP Web マニュアル アルネオ C シリーズで趣味も仕事も極めよう！」の２作品を実行委員特別賞とし、Web マニュアル部門は、新しい一歩を踏み出しました。

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 75 件）

紙マニュアル

操作マニュアル　一般家電部門	14 点
操作マニュアル　情報家電部門	18 点
操作マニュアル　オフィス用機器部門	2 点
操作マニュアル　業務／産業用機器部門	15 点
操作マニュアル　乗り物関連製品部門	2 点
活用マニュアル部門	3 点
シートマニュアル／パッケージマニュアル第 1 部門	5 点
シートマニュアル／パッケージマニュアル第 2 部門	2 点

電子マニュアル

電子マニュアル部門	8 点
Web マニュアル部門	6 点

■応募会社　（五十音順）

株式会社アイシーシー
NEC メディアプロダクツ株式会社
オムロンヘルスケア株式会社
カシオ計算機株式会社
菊水電子工業株式会社
キヤノン株式会社
コニカミノルタエムジー株式会社
三洋電機株式会社
株式会社島津製作所
シャープ株式会社
セイコーエプソン株式会社
ソニー株式会社
タイガー魔法瓶株式会社
株式会社テックコミュニケーションズ
東芝医用システムエンジニアリング株式会社
株式会社トプコン
トレンドマイクロ株式会社
株式会社ナナオ
日本ビクター株式会社
任天堂株式会社
株式会社パイオニアメディアクリエイツ
株式会社バッファロー
パナソニックコミュニケーションズ株式会社
株式会社バンダイ
日置電機株式会社
日立工機株式会社
株式会社日立製作所
株式会社日立テクニカルコミュニケーションズ
福井コンピュータ株式会社
富士ゼロックスエンジニアリング株式会社
富士通株式会社
松下電器産業株式会社
株式会社安川電機
ヤマハ株式会社
ローランド株式会社

一次審査

審査方法

紙マニュアル部門：

TC 協会で平成 7 年に刊行した「優良マニュアルの審査基準に関する調査報告書」で提示されている評価の基本モデルを基に、マニュアルコンテスト実行委員会が作成した「マニュアル評価手引書」第 13 版を使用して審査しました。

電子マニュアル部門：

TC 協会が平成 11 年 3 月にまとめた「電子マニュアル評価ガイドラインの適正標準化に関する調査研究」を基に、マニュアルコンテスト実行委員会が作成した「電子マニュアル評価手引書」第 9 版を使用して審査しました。

シートマニュアル／パッケージマニュアル部門：

「マニュアル評価手引書」を基に、マニュアルコンテスト実行委員会が作成した「シートマニュアル／パッケージマニュアル評価手引書」第 4 版を使用して審査しました。

Web マニュアル部門：

TC 協会が平成 19 年 4 月にまとめた「Web マニュアル評価チェックリスト」を使用して、マニュアルコンテスト 2007 実行委員から選出された審査委員が審査しました。Web マニュアルについては二次審査はなく、一次審査のあとすぐに最終審査が行われました。

講習会

日本マニュアルコンテスト 2007 に審査委員として参加される方に、このコンテストで使用する評価手引書の基本的な考え方を解説し、評価レベルの均一化を図りました。
本年度も東京・大阪の 2 会場で開催されました。

対象者：

初めて審査を行う方および受講を希望された方を対象としました。

講習内容：

改訂されたマニュアル評価手引書及び昨年の入賞事例の「良い事例」「改善すべき事例」をまじえて、ユーザー要件と技術評価項目の内容を具体的に解説し、活発な質疑応答により理解して頂きました。

アンケートについて：

参加者全員から記入していただき、来年度の改善につながる貴重なご意見を多数いただきました。

講師：

徳田　直樹氏（株式会社パセイジ）

参加者：

東京 41 名、 大阪 19 名　　合計 60 名

一次審査委員 （順不同）

北島　尉雅	株式会社アイシーシー
徳田　直樹	株式会社パセイジ
落合　直人	株式会社アイシーシー
片山　博郷	三洋電機株式会社
小林　英則	多摩エンジニアリング
佐藤　真佐男	株式会社カナック
山野邉　行俊	富士ゼロックスエンジニアリング株式会社
根垣　美佐	松下電器産業株式会社
小島　由起子	ソニー株式会社
根本　隆志	キヤノン株式会社
熊澤　宏	株式会社シイエム・シイ
山口　昌美	富士ゼロックスエンジニアリング株式会社
深田　美千代	富士ゼロックスエンジニアリング株式会社
菅井　清司	富士ゼロックスエンジニアリング株式会社
薄井　明彦	京セラミタ株式会社
大内　文仁	日本ビクター株式会社
嶋田　正裕	株式会社日立製作所
上嶋　実千代	富士ゼロックスエンジニアリング株式会社
井上　彰	日本ビクター株式会社
仁平　博三	株式会社日立テクニカルコミュニケーションズ
松村　英治	株式会社ダイテック
宮部　敦夫	カシオ計算機株式会社
中野　正隆	コニカミノルタエムジー株式会社
徳永　雅久	パナソニックモバイルコミュニケーションズ株式会社
星野　初枝	日本ビクター株式会社
石垣　達哉	パナソニックモバイルコミュニケーションズ株式会社
濱野　文夫	日立コンピュータ機器株式会社
宮腰　潤一	セイコーエプソン株式会社
吉見　邦子	株式会社島津製作所
丸山　文美	キヤノン株式会社
藤田　麻子	富士ゼロックスエンジニアリング株式会社
磯部　真理子	コニカミノルタフォトイメージング株式会社
佐藤　宜継	菊水電子工業株式会社
若山　陽介	株式会社情報システムエンジニアリング
高増　田鶴子	株式会社日立テクニカルコミュニケーションズ
小野崎　善夫	シャープ株式会社
木下　正江	菊水電子工業株式会社
坂崎　尚之	カシオ計算機株式会社
太田　真理	株式会社パイオニアメディアクリエイツ
小鶴　康浩	日本アイ・ビー・エム株式会社
桜井　博	株式会社トプコン
福間　俊治	株式会社創英
田中　真理	株式会社創英
遠藤　節夫	有限会社シー・アンド・エス
荒木　雄一	株式会社シイエム・シイ
都築　行博	岡村印刷工業株式会社
元脇　一行	シャープ株式会社
木下　浩子	東芝医用システムエンジニアリング株式会社
竹内　浩二	シャープ株式会社
指澤　竜也	株式会社イード
本多　聡夫	日立工機株式会社
浅沼　雄二	菊水電子工業株式会社
薮木　祐人	株式会社バッファロー
山口　哲生	富士通株式会社
山口　政幸	セイコーエプソン株式会社
小山　瑞枝	キヤノン株式会社
平野　明	
松葉　美紀	NEC メディアプロダクツ株式会社
瀬戸　由美	アロカ株式会社
熊谷　吉晴	キヤノンイメージングシステムテクノロジーズ株式会社
芝崎　秀信	株式会社モダン
村田　良一	NEC メディアプロダクツ株式会社
柴田　久美子	
高井　ともえ	株式会社 ＣＩＪ
風間　智雄	株式会社情報システムエンジニアリング
稲吉　深雪	株式会社シイエム・シイ
森下　純忠	株式会社ダイテック
千葉　理恵	日本ビクター株式会社
田口　夏美	日置電機株式会社
棟上　英一	シャープ株式会社
岩林　誠	ヤマハ株式会社
相馬　智	アベイズム株式会社
小西　雅夫	コニカミノルタエムジー株式会社
坪川　幸司	コニカミノルタエムジー株式会社
村上　朋美	シャープ株式会社
金山　彰	シャープ株式会社
手塚　統光	株式会社クレステック
奥村　和子	島津エンジニアリング株式会社
奥　達也	マツダエース株式会社
岡本　由起子	キヤノン株式会社
増山　龍太	ソニー株式会社
竹内　将人	福井コンピュータ株式会社
山内　良紀	福井コンピュータ株式会社
藤谷　道代	NEC メディアプロダクツ株式会社
熊沢　美佐	富士通株式会社
山田　和美	株式会社安川電機
岩瀬　敦彦	ローランド株式会社
新井　信一	カシオ計算機株式会社
山口　聖也	パナソニックモバイルコミュニケーションズ株式会社
伊能　孝一	富士通株式会社
小西　優司	任天堂株式会社
高木　敬三	任天堂株式会社
中村　亮	トレンドマイクロ株式会社
松本　茂敏	株式会社パイオニアメディアクリエイツ
樋口　史代	松下電器産業株式会社
斎藤　淳子	富士通株式会社
大西　茂巳	株式会社テックコミュニケーションズ
江熊　宏次	タイガー魔法瓶株式会社
山口　陽子	松下電器産業株式会社
西岡　奈美	株式会社ナナオ
伊藤　靖浩	株式会社ソキア
江頭　和美	パナソニックコミュニケーションズ株式会社
栗原　添美	富士ゼロックスエンジニアリング株式会社
藤江　聡	富士ゼロックスエンジニアリング株式会社
吉田　正志	富士ゼロックスエンジニアリング株式会社
菊池　恵美子	株式会社アイシーシー
香西　典子	株式会社アイシーシー
竹村　紀美	エプソンアヴァシス株式会社
西本　徹太	エプソンアヴァシス株式会社
大西　浩司	松下ビジネスサービス株式会社
松井　謙	日本ビクター株式会社

二次審査

審査方法

一次審査で得点の高かったマニュアルに対し、実行委員会で部門ごとに相対評価を行い、その妥当性を検証しました。

二次審査委員　（順不同）

嶋田　正裕	株式会社日立製作所
遠藤　節夫	有限会社シー・アンド・エス
大西　浩司	松下ビジネスサービス株式会社
奥　達也	マツダエース株式会社
熊澤　宏	株式会社シイエム・シイ
栗原　添美	富士ゼロックスエンジニアリング株式会社
小島　由起子	ソニー株式会社
小鶴　康浩	日本アイ・ビー・エム株式会社
佐藤　真佐男	株式会社カナック
芝崎　秀信	株式会社モダン
相馬　智	アベイズム株式会社
高増　田鶴子	株式会社日立テクニカルコミュニケーションズ
都築　行博	岡村印刷工業株式会社
手塚　統光	株式会社クレステック
徳田　直樹	株式会社パセイジ
仁平　博三	株式会社日立テクニカルコミュニケーションズ
根本　隆志	キヤノン株式会社
星野　初枝	日本ビクター株式会社
丸山　文美	キヤノン株式会社
村田　良一	NEC メディアプロダクツ株式会社
吉見　邦子	株式会社島津製作所
若山　陽介	株式会社情報システムエンジニアリング

最終審査

審査方法

二次審査を経て選択された各部門の上位マニュアルを有職者によって審査しました。

最終審査委員　（順不同）

渡邉　一衛	成蹊大学 理工学部 教授
綿井　雅康	十文字学園女子大学　人間生活学部　准教授
有山　雅子	社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
早川　克巳	財団法人日本消費者協会 会長
市川　美知	財団法人せたがや文化財団 ／ 産業能率大学 講師

表彰式

■表彰式

表彰式は、昨年同様 TC シンポジウムの当日（第 1 日目）に会場の工学院大学で昼休みの時間帯を利用して実施しました。隣接の展示会場の来場者も見学に参加したりしてかなりの盛り上がりをみせました。

■式次第

会長挨拶：岸会長

経過報告：嶋田実行委員長

表彰：プレゼンテーター　岸会長、嶋田実行委員長

部門優良賞（16 点）

部門優秀賞（7 点）

実行委員特別賞（2 点）

最終審査委員特別賞（2 点）

見開きデザイン賞（1 点）

企画賞（1 点）

部門最優秀賞（2 点）

マニュアル オブ ザ イヤー （1 点）

受賞挨拶：松下電器産業株式会社

（受賞者を代表してマニュアル オブ ザ イヤーの受賞者が挨拶）

■規模

受賞者数：応募会社、協力会社含めて 36 社約 60 名

会場の人数：約 350 名

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		ビエラ・ディーガ　CS サイト　「使い方ナビゲーション／つなぎ方ナビゲーション」	松下電器産業株式会社	P.16
部門最優秀賞	操作マニュアル 一般家電部門	BIGLOBE スタートガイド 困ったときにお読みください	NEC メディアプロダクツ 株式会社	P.18
	Web マニュアル部門	ビエラ・ディーガ　CS サイト　「使い方ナビゲーション／つなぎ方ナビゲーション」	松下電器産業株式会社	P.16
部門優秀賞	操作マニュアル 一般家電部門	ホームベーカリー取扱説明書	松下電器産業株式会社	P.23
	操作マニュアル 情報家電部門	パーソナルコンピューター VAIO 取扱説明書	ソニー株式会社	P.23
		かんたん操作ガイド　FOMA® F883 i	富士通株式会社	P.23
	操作マニュアル 業務／産業用機器部門	DATA GLASS 3/A　取扱説明書	株式会社島津製作所	P.23
		リーケージカレントテスタ TOS3200 取扱説明書	菊水電子工業株式会社	P.24
		HITACHI　カセッテレス X 線透視撮影装置 TU-51C　操作手順書	株式会社日立テクニカル コミュニケーションズ	P.24
	電子マニュアル部門	ネットワークカメラ　BB-HCM580 取扱説明書	パナソニック コミュニケーションズ株式会社	P.24
部門優良賞	操作マニュアル 一般家電部門	ナショナルドラム式洗濯乾燥機　取扱説明書　「使いこなしのポイント」	松下電器産業株式会社	P.25
		1/350 スケールモデル　宇宙戦艦ヤマト CONSTRUCTION MANUAL	株式会社バンダイ	P.25
		地上・BS・110 度 CS デジタルハイビジョン液晶テレビ 取扱説明書	ソニー株式会社	P.25
		タイガー土鍋 IH 炊飯ジャー（炊きたて） JKF-A 型　取扱説明書	タイガー魔法瓶株式会社	P.25
		オムロンデジタル自動血圧計 HEM-7070 取扱説明書	オムロンヘルスケア 株式会社	P.25
	操作マニュアル 情報家電部門	ウイルスバスター 2007 トレンド　フレックス　セキュリティ インストールガイド	トレンドマイクロ株式会社	P.26
		Canon EOS Kiss Digital X 使用説明書	キヤノン株式会社	P.26
		EPSON E-300 どこでも簡単プリントガイド	セイコーエプソン株式会社	P.26
		EX-word DATAPLUS3	カシオ計算機株式会社	P.26
	操作マニュアル オフィス用機器部門	DocuPrint 3050/2060 知りたい困ったにこたえる本	富士ゼロックスエンジニアリング株式会社	P.26
	操作マニュアル 業務／産業用機器部門	GPT-9000A シリーズ　基本操作とポイント	株式会社トプコン	P.26
		490/980 Color Continuous Feed Printing System メンテナンスガイド	富士ゼロックスエンジニアリング株式会社	P.27
	操作マニュアル 乗り物関連製品部門	VXH-083CVi　クイックガイド	株式会社 パイオニアメディアクリエイツ	P.27
	活用マニュアル部門	ここが変わった！　Windows Vista	富士通株式会社	P.27
	シートマニュアル／ パッケージマニュアル 第 1 部門	TV-FM-AM 3 バンドレシーバー RF-U700 取扱説明書	松下電器産業株式会社	P.27
	電子マニュアル部門	なるほどパソコン入門	富士通株式会社	P.27

賞名称		マニュアル名称	応募会社	解説
企画賞		1/350 スケールモデル　宇宙戦艦ヤマト CONSTRUCTION MANUAL	株式会社バンダイ	P.19
見開きデザイン賞		タイガー土鍋 IH 炊飯ジャー（炊きたて）JKF-A 型　取扱説明書	タイガー魔法瓶株式会社	P.20
最終審査委員特別賞	あそびゴコロをくすぐるで賞	1/350 スケールモデル　宇宙戦艦ヤマト CONSTRUCTION MANUAL	株式会社バンダイ	P.21
	現場で使いやすいで賞	GPT-9000A シリーズ　基本操作とポイント	株式会社トプコン	P.22
実行委員特別賞	Web マニュアル奨励賞	もっとムービーを撮ろう！（DMX-CG65 日本語版）	三洋電機株式会社	−
		DAP Web マニュアル「アルネオ C シリーズで趣味も仕事も極めよう！」	日本ビクター株式会社	−

入賞マニュアル解説

■マニュアル オブ ザ イヤー　■部門最優秀賞

Web マニュアル部門

ビエラ・ディーガ　CS サイト　「使い方ナビゲーション／つなぎ方ナビゲーション」
松下電器産業株式会社

最終審査委員のコメント

マニュアルの世界における、時の流れをつくづく感じさせてくれた逸品である。これまで、紙マニュアルから電子マニュアルへという流れはあった。しかし、紙媒体に比べて本当に良くなったと感じることが少なかった。このマニュアルはそうした欠点をカバーし、電子化することによる機能をうまく利用している点で素晴らしい。二次審査員が全員一致でこのマニュアルを選んだことでもそのよさが分かる。応募した企画意図を読むことでその理由がわかった。4 年間にわたるお客様からの電話相談のデータをもとにして、相談数の多いものを中心に内容を構築している。要は痒いところに手が届く内容だけに情報を厳選して、電話相談が出来ない時間帯でも対応できるように、「お客様の自己解決力を向上」させたい、という明確なコンセプトの上に設計されている。長い時間をかけてデータをとり、その分析結果に基づいて設計・開発されている。電話相談は、お客様とのやり取りの上に成り立っている。従って、マニュアルでもこのやり取りを実現したい。同じ電子化でも CD ではダメな理由がそこにある。マニュアルの所々に短いアンケートがあり、解決できたか、役に立ったかを聞いている。また、最後にもアンケートのページがあり、お客様を大切にしている気持ちを感じさせる。アンケート情報が集まれば、すぐにでもこのマニュアルを（もちろん製品も）改善していくことができる。アンケート結果を次の製品に生かすのではなく、「この製品」に生かすことができる。さらに、ウェブのアクセスログをとることにより、どのページをいつ見たか、どのように迷ったかも解析が可能になる。まさに、ウェブのもつ機能をうまく利用した「進化する」マニュアルである。昨年の講評で、営業にもマニュアルを使うことを提案したが、ウェブならば誰でも見ることができるので、これから購入しようとしている人にもマニュアルを通じて製品の良さを知らせることができる。電子化というと、音声を入れる、動画を入れる、検索性を上げるなどが中心的な課題であったが、それはあくまでも表現方法の一つの手段にしか過ぎない。ましてや、紙マニュアルの内容をそのまま電子化しても使い難いだけである。設計方針の重要性、データを取ることの大切さをこのマニュアルから感じていただきたい。なお、このマニュアルは
http://panasonic.jp/support/mpi/tv/
で見ることができる。

二次審査委員のコメント

Web の特性を理解し、うまく活用している。今まで薄型テレビの取扱説明は、接続の説明部分の記載が非常に難しかった。たとえ自社製品であろうとも特定のモデルを対象に説明を書くことは印刷物では躊躇されたであろう。全てのモデルを網羅することはコストの面で不可能であるし、印刷後に後継モデルが発売された場合説明に矛盾が生じる恐れもあった。結局、一般化したイラストを使って説明するしか手がなかった。これが、「わかりにくい」といわれる理由のひとつでもあった。本マニュアルでは、例えば、DVD レコーダーに関して現行モデル全てについて写真で接続方法を説明している。今後新しいモデルが発売されても情報の追加が可能な作りになっている。
また、トピックごとに、「役に立ったかどうか」をユーザーに投票させ、データを収集することができる、インターラクティブな作りも評価された。

受賞者の声：

松下電器産業株式会社

この度は、マニュアルオブザイヤーと Web マニュアル部門の部門最優秀賞という素晴らしい賞をいただき、ありがとうございます。ダブル受賞に驚きと感激でいっぱいです。
私たちは、今回応募させていただいた Web マニュアルを作るにあたり、まず、お客様からの使い方の相談内容を詳細に分析しました。その分析結果を基に、お客様の環境や周辺機器について簡単な問診を行うことで、接続の難しさを解決させました。さらに、動画や音声ガイドを活用して初心者にもわかりやすく使い方を説明し、お客様自身で問題を解決できるようにしました。今回、Web の特性を生かしたマニュアルのあり方を率先して取り入れたことに高い評価をいただき、大変嬉しく思います。
この受賞に満足することなく、今後も、お客様が求めるサポート情報をわかりやすく提供する Web マニュアル作りに取り組んで参ります。

■部門最優秀賞

一般家電部門

BIGLOBE　スタートガイド　困ったときにお読みください
NEC メディアプロダクツ株式会社

ユーザーのすぐ知りたい理解したいと言う要求に的確に応えたいという企画意図で制作されている。見開き 2 ページで知りたい概要タイトルを見ると直ぐ、知りたいページにたどりつくことができ検索性がよい。また、タイトル名はわかりやすくダイレクトな表現で理解しやすい。情報別にカラーで識別分類され細かい配慮がされている。操作内容は画面表示と手順がバランスよくレイアウトされ理解しやすい。「ココがポイント」の表示も強調されており参考になる。ともすると複雑になりやすい、事務手続きや各種の変更手続きの情報は手順の流れに沿って整理され懇切丁寧に記載されている。85 ～ 87 ページの訪問サポートの説明は、わかりやすく料金表示も明記されておりユーザーに安心感を与える。インターネット利用初心者向けにあらゆる角度から徹底してわかりやすく作成されたマニュアルである。

受賞者の声：

NEC メディアプロダクツ株式会社

「テクニカルコミュニケーター協会」から客観的に評価していただいた上で、部門最優秀賞を受賞できたことは、大変光栄なことです。今回は、とにかく BIGLOBE 会員であるお客様の声を大切にしようと、BIGLOBE のコールセンターに寄せられるお客様の声をもとに、NEC ビッグローブと NEC メディアプロダクツで協力して、このマニュアルを制作しました。お客様の声をどのようにマニュアルに反映させていくかについては、非常に苦労した点ではございましたが、評価委員の方からは「お客様が知りたい、理解したいという要求に的確に応えたいという企画意図で制作されている」と評価いただき大変うれしく思います。
インターネットの世界は常に変化しています。また、お客様への情報伝達手段も変化しています。現状に満足せず、「お客様にとって本当に必要な情報は何か？」「どのように伝えるのが適切か？」ということを一番に考え、簡単で親しみやすいマニュアル作りを目指していきます。

■特別賞

企画賞

1/350 スケールモデル　宇宙戦艦ヤマト　CONSTRUCTION MANUAL
株式会社バンダイ

自ら作り、飾り（鑑賞し）、使う（楽しむ）という、プラスチック・モデルの持つ商品特性を十分に考慮したマニュアルとなっている。製作の際に必要となる組立てマニュアル、遊ぶための使用マニュアル、そして所有する喜びを与えるリーフレットと、それぞれのフェーズで求められる要素に応じて、紙質、版型、印刷を最適に使い分けている。それぞれを、まったく別のものとして作成されており、使うフェーズに応じたマニュアルを作成するという当初の企画意図が的確に実現されている。組立てが終わると不要になるマニュアルは、それに相応しい紙質であるし、豪華なリーフレットは所有する満足感を満たしている。大人のためのプラスチック・モデルに添付されるに相応しい、大人のユーザーの満足感を得られる仕上がりとなっている。

受賞者の声：

株式会社バンダイ

数百円のプラモデルから数万円のプラモデルまで、取説の中身も多種多様です。
そのプラモデルを買ってくださるお客様の年齢層も幅広いので、制作にあたっては、パーツの１つ１つにしても視点を変え、何十パーツから何百パーツに至っても、それが全て組み終わるまでの工程をどれだけお客様の気持ちになって説明するかを考えてきました。
今回、初めての応募だったのですが、この受賞は大変嬉しく思います。
まだまだゴールではありませんので、審査員の方々のコメントをフィードバックしながら更なる進化へ！
今日も街の模型屋さんで、プラモデルを買った人が箱を開けて取説を見ながら組み立てているのですから・・・・・

見開きデザイン賞

タイガー土鍋 IH 炊飯ジャー（炊きたて）JKF-A 型　取扱説明書
タイガー魔法瓶株式会社

見開きデザインの利点は、見開きという広い空間を使い、ユーザーが知りたい情報をわかりやすく提供できる点にある。本マニュアルでは、その視点を一部分だけでなく、冊子全体にわたって巧く活用しようという積極的な意欲と挑戦が感じられる。また、表紙に登場する土鍋を持っているお母さんが、「どのようにして土鍋でごはんを炊いたのか？」というメイキング的なストーリーを、各ページの挿絵で垣間見られるような構成となっており、ユーザーにワクワク感を与える。見開きの左ページ左側に縦書きでタイトルとリード文、見開きにまたがって中央に A ４程度で手順説明、右ページ右側に補足説明というレイアウトで、“どこまでシンプルにわかりやすく、面白くまとめることが出来るか？”を探求して見せた好例であるといえよう。

受賞者の声：

タイガー魔法瓶株式会社

この度は、「見開きデザイン賞」と「部門優良賞」という栄えある賞をいただきまして、誠にありがとうございます。受賞マニュアルは「この炊飯ジャーでおいしいごはんが食べたい」と思って購入されたユーザーに対して、マニュアルにおいても満足していただけるよう、「見やすく分かりやすいうえに、楽しそうで読みたくなる」をテーマとして制作しました。表紙を開いた初めの数ページの見開きで、製品の概要、特長、ごはんの炊きかたの簡単説明などを掲載し、この製品を使ってできることをまず紹介して興味を持ってもらい、どんどん読み進んでいける構成にしました。以降、各機能や操作手順、お手入れのしかたまで見開き単位のフォーマットで説明しています。見開きデザインの見やすさとともに、一貫してこだわった、全体を通しての「見開き単位」の構成についても高く評価してくださったことを大変うれしく思います。今後もマニュアルを製品の「使いこなし本」としてさらに進化すべく取り組んで行く所存です。この場をお借りしましてご支援、ご協力くださいました方々に深く感謝申し上げます。

■最終審査委員特別賞

「あそびゴコロをくすぐるで賞」

1/350 スケールモデル 宇宙戦艦ヤマト　CONSTRUCTION MANUAL
株式会社バンダイ

最初に、新しい領域の製品マニュアルの受賞を大いに歓迎したい。「宇宙戦艦ヤマト」の Construction Manual（組み立てマニュアル）は、サービスマニュアルの精緻を極めた展開図のようである。正確であると同時に、見やすくわかりやすいという、マニュアル制作の案件をクリアしている。

製品自体がターゲットユーザーを特定して企画されたこともあり、マニュアルの企画も散漫にならずにすんだ。製品は高価であり、持つことの喜びと満足感を求められる。同梱のマニュアル類として本書を含めて４冊あるが、完成のためにユーザーが必死で説明図を見てくれるという、通常のユーザーズマニュアルにはない有利さがある。したがって、１色で普通の上質紙ではあるが、組み立てを完成させたユーザーの達成感と共に大事に手元に置かれるだろうと想像する。評価する点として、①サイズを横長にしたこと。製品の形態を考慮して成功である。②線の処理。本体を描く線に加えて、色が異なるリード線の接続、引き出し線など、それぞれの線の役割が違うところを１色にもかかわらず非常にうまく処理できている。③フォントのポイントを大きく設定したこと。ユーザーにとってはありがたいことだと思う。④戦艦本体のイラストが常に同じアングルで描かれていること。これは重要である。データ制作の都合もあったかと思うが、最終的にはマニュアル全体の統一感を図ることに寄与している。

ユーザー対応窓口の案内が本書にもほしかった。

「現場で使いやすいで賞」

GPT-9000A シリーズ　基本操作とポイント
株式会社トプコン

測量・建設現場で目標物までの距離や角度を測定する機械のマニュアルで、薄くて手に持ちやすいデザインで目を惹く。作業服のポケットに収まるような大きさで、表紙に記載されている目次がシンプルで機能的に配置されて好感が持てる。目次があれば、検索しやすいようなツメがほしいが、それも黒で入り、目的のページを開きやすくなっている。
「押すボタンによる画面の遷移を矢印で視覚的に説明した」という作成者の意図は成功していると思うが、ボタンとして表示してあるものが実際の画面から切取っているのでグレイになり、暗い感じになってしまい残念である。裏表紙には、使用上の注意をイラストで記載し、×印で禁止の注意を促している。使用上の注意が裏表紙にあるので、このマニュアルを持ち運ぶたびに無意識に注意点を学習させる効果があるのかなと感じた。
地味なマニュアルですが、必要最低限のことが凝縮されていて、現場へ持ち運べる点を高く評価しました。

受賞者の声：

株式会社トプコン

このたびは最終審査委員特別賞「現場で使いやすいで賞」および部門優良賞をいただき、誠にありがとうございます。
この「GPT-9000A シリーズ　基本操作とポイント」は、「測量・建設現場でお客様が必要としている情報を再分析し、操作上のポイントを的確に提供すること」をコンセプトに制作しました。
制作にあたって、お客様からの質問・意見などを営業部門も含めて分析するなど、現場で必要となる情報を徹底して検証し絞り込みました。またポケットサイズ・索引の表紙記載など現場での扱いやすさも考慮しました。
今回、評価していただいた結果を糧とし、お客様に密着した使いやすいマニュアルを更に追究していく所存です。
制作に際し、ご協力いただいた制作・印刷会社、社内関連部署の方々にこの場をお借りし、感謝を申し上げます。

■部門優秀賞

一般家電部門

ホームベーカリー取扱説明書
松下電器産業株式会社

雑誌の編集手法が随所に取り込まれたマニュアルである。イラストや写真が効果的に使用されており、記述内容もやさしい。読者に対して「早く製品を使ってみたい」「生活の中にパン作りを取り入れてみたい」と感じさせることができる。
また、パン作りがうまく行かなかった場合の対応方法も丁寧に解説されており、製品そのものに対する顧客満足度（CS）向上のための工夫もされている。

情報家電部門

パーソナルコンピューター VAIO 取扱説明書
ソニー株式会社

情報を整理してバックアップやトラブルの対処を後半に配置し、目的の検索がしやすい。
例えば、電源を入れる前の情報に重点を置くなど、紙以外の電子マニュアルと内容を分担する事で紙マニュアルとして必要な内容に絞り込み、読みすい構成になっている。コンピューターの初心者に対しての配慮を感じさせる。
表紙を始めとし、手に取り読ませようとすることを意図したデザインである。

かんたん操作ガイド　FOMA® F883 i
富士通株式会社

シニア向けマニュアルに求められる要素をていねいに実現したことが成功した例。基本機能に絞り込んだ内容、自然な説明順序、直感的にわかる見出し、やさしくわかりやすい文章、適切な文字サイズ、親しみやすいイラストや読む気にさせる色づかいなどによって、これから携帯電話を使ってみようというユーザーが気軽に手を伸ばすことができる。手順ごとに操作前・操作後の画面があるのは親切で安心感がある。持ちやすくめくりやすい判型、背表紙のタイトル印刷なども使いやすさに貢献。

業務／産業用機器部門

DATA GLASS 3/A　取扱説明書
株式会社島津製作所

産業用機器のマニュアルと感じさせない、インパクトのある表紙デザイン。そして、表紙から続く見開きページへの流れがとても良く、スムーズである。まず左ページでユーザーが知りたい製品特長をまとめて、使いかたへの導入部とし、右ページの目次へとつなげている。本文は余白を活かしたレイアウトで、説明イラストもよりリアルに表現されており、見やすく、読み進めやすい。また、安全上のご注意は状況ごとに分類され、とても整理されており、理解しやすくまとめられている。

リーケージカレントテスタ　TOS3200　取扱説明書
菊水電子工業株式会社

マニュアル構成の階層が深くなく適切で検索性が良い。イラストスペースを大きくとり、イラストやイラスト内文字も大きく視認しやすい。文字についても本文と手順の文字の大きさ、太字の使い分けで、差別化が十分できており、読みやすい。余白の使い方も適度で、詰め込み感が無く読みやすさを支援している。見出し語の中に専門用語が使用されているので、説明を加えるか、他の表現への変更を考慮すれば、よりユーザーに配慮したマニュアルとなる。

HITACHI カセッテレス X 線透視撮影装置　TU-51C　操作手順書
株式会社日立テクニカルコミュニケーションズ

X 線撮影時、操作しながら手早く手順を確認できるマニュアルが欲しいという現場の声を見事に取入れ企画されたマニュアルである。医療現場で使用することを念頭においてイラスト、操作情報が正確に簡潔に整理されている。またイラスト内の操作該当部分や注意喚起、参考内容などについてカラーで強調されておりわかりやすい。各ページは適切な余白があり視覚的にも疲れない。保存性を考慮し、紙質のコーティング仕様、穴加工などユーザー配慮に行き届いた操作手順書である。

電子マニュアル部門

ネットワークカメラ BB-HCM580　取扱説明書
パナソニックコミュミケーションズ株式会社

ブルー系のきれいなデザインでまとめられており、ボタンや文字の大きさ／行間なども配慮され、全体的に非常に読みやすい。

カテゴリーのまとめかたもよく、マウスポインタを項目ボタンに重ねると表示される説明や次階層も見やすく整理されていて、ユーザーからの要望やメーカーの対応実績が取り込まれているものと思われる。

CD-ROM を参照しているので、画面が表示されるまでのレスポンスがやや遅いのが残念である。

■部門優良賞

一般家電部門

ナショナルドラム式洗濯乾燥機　取扱説明書　「使いこなしのポイント」
松下電器産業株式会社

多機能、複雑な製品であるにもかかわらず、全体的に雑誌風なイラスト、デザイン、色使いにすることで、「親しみやすく」「手に取りたくなる」マニュアルに仕上げている。表紙からの導入部分も効果的である。

1/350 スケールモデル　宇宙戦艦ヤマト　CONSTRUCTION MANUAL
株式会社バンダイ

図を見て作業方法が理解できるように、イラスト表現の精度がとても高く、文字に関してはあくまでも補足という役割がきちんとできている。安全を促す注意文は、ヘッダーの機能を損なう恐れがあるので工夫が必要である。

地上・BS・110 度 CS デジタルハイビジョン液晶テレビ 取扱説明書
ソニー株式会社

見やすく分かりやすい工夫を実現。文字間隔と行間隔が余裕をもって組まれており、大変読みやすい。また、イラストのアミ使いが秀逸。印刷精度も高く、非常に優れている。

タイガー土鍋 IH 炊飯ジャー（炊きたて）JKF-A 型　取扱説明書
タイガー魔法瓶株式会社

イラストや色使いなど、馴染みやすく好感が持てるマニュアルである。全体を通して統一感があり、見やすく理解しやすい。タイトルは簡潔であり、サブタイトルは読み手を惹き付ける表現の工夫がされている。

オムロンデジタル自動血圧計　HEM-7070　取扱説明書
オムロンヘルスケア株式会社

ユーザーの年齢層が高いことを意識した大き目の文字、イラスト、ホワイトスペースなどが効果をあげている。使い方の説明も段階を追ったものになっていて、だれにでもわかりやすいものになっている。

情報家電部門

ウイルスバスター 2007　トレンド　フレックス　セキュリティ　インストールガイド
トレンドマイクロ株式会社

構成は、ユーザーを適切に誘導できるようにまとめられている。内容も整理されており、安心して使用できるガイドである。ガイド全体を通して、赤色が効果的に使われており、メリハリのある紙面となっている。

Canon EOS Kiss Digital X 使用説明書
キヤノン株式会社

準備ができ次第、商品を操作できる構成が良い。また、やりたいこと目次はユーザーの中級レベルへの誘導に十分機能を果たしている。詳細を描きすぎている感のあるイラスト表現、写真の使い方に改善の余地がある。

EPSON E-300 どこでも簡単プリントガイド
セイコーエプソン株式会社

色使いのやさしさや適度な情報量は、手に取り、読みたくなる印象を与える。冊子の大きさや厚さは、目的どおり、持ち運びに適している。手順は大きく記載され、スムーズに読み進められることも評価できる。

EX-word DATAPLUS3
カシオ計算機株式会社

マニュアルの使いかたを電子辞書の使用経験別に区分して、操作手順を体系的にまとめたユーザー本位のマニュアルである。限られたスペースの中に整理された情報がコンパクトにまとめられている。

オフィス用機器部門

DocuPrint 3050/2060 知りたい困ったにこたえる本
富士ゼロックスエンジニアリング株式会社

網の濃淡調整によって読みやすさへの工夫がされており、シンプルでありながら意外と気が付かない点に着目されたマニュアルである。また、イラストが効果的に簡略化されている点、付加的情報が充実している点もよい。

業務／産業用機器部門

GPT-9000A シリーズ　基本操作とポイント
株式会社トプコン

ポケットサイズであり、作業しながら読むことができ便利である。注目すべき項目を分りやすく図示している。狭い紙面に効率的に文章・イラストが配置されている。目次から目的のページにすばやく到達できる。

490/980 Color Continuous Feed Printing System メンテナンスガイド
富士ゼロックスエンジニアリング株式会社

見やすくする為のホワイトスペースの確保、一義一文の文章や正確さ、複雑な機械の扱いに対して配慮したイラストなど、特に目立った派手さはないが基本に忠実に作られた優良なマニュアルである。

乗り物関連製品部門

VXH-083 CVi クイックガイド
株式会社 パイオニアメディアクリエイツ

クイックガイドとして、多岐にわたる機能から主要な操作のエッセンスがコンパクトにまとめられている。“どこを押すか”が明確にビジュアルに表現され、操作を迷わせない点が評価できる。

活用マニュアル部門

ここが変わった！ Windows Vista
富士通株式会社

XP からの変更点について、XP と Vista の画面を対比させて分かり易く紹介されている。トラブル解決に結びつく内容もありユーザーを意識した作りになっているが、この部門としては、もう少し事例が欲しかった。

シートマニュアル／パッケージマニュアル第 1 部門

TV-FM-AM 3 バンドレシーバー RF-U700 取扱説明書
松下電器産業株式会社

説明文の文字、イラストが大きく記載されていて、対象年齢に合致したマニュアルと言える。参考情報、操作説明の区分けが明確であり、わかりやすいが、表面の文字が小さく、表現、デザインに工夫の余地がある。

電子マニュアル部門

なるほどパソコン入門
富士通株式会社

「初心者」を対象としたという企画意図がよく反映されており、親しみやすく安心して使える内容になっている。練習は、インタラクティブに学習でき、また、女性キャラクターもあり、楽しく魅力的である。

最終審査委員コメント

有山　雅子　（社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会）

昨今の製品事故の発生が消費生活用製品安全法の改正をもたらしました。また長期使用家電を安全に使用するために点検を勧めるなど新しい動きもあります。このような動きがマニュアルに変化をもたらしたのか探しましたがほとんど見つかりませんでした。一つ見つけたのは、長期使用の際に点検をしたほうがいいと点検を勧めているものぐらいです。マニュアルは製品の取扱説明書ですから、利用方法を掲載しただけではなく、安全に使うための情報源となってほしいのです。

今回のマニュアルオブザイヤーはテレビの Web マニュアルです。紙のマニュアルならば、購入してから時間が経つほど古くなりますが、Web マニュアルなら更新可能です。取扱方法に加え、注意情報や回収などの時々の情報提供に利用できるのではないか。今までの紙媒体や CD などの媒体の限界を越えて、新しい試みをしてほしいものです。応募マニュアルも宇宙戦艦ヤマトの模型、携帯電話、ビッグローブ、電子辞書など多彩になってきました。媒体、製品分野、掲載内容など、今までとは違った展開を期待します。

早川　克巳 （財団法人日本消費者協会 会長）

日本企業のモノづくりの優秀さは世界的に定評がある。しかし時に不良品や安全・安心をめぐる事故が発生することもある。他方、消費者やユーザー、使い手の側で秀れたモノを十分に使いこなせず宝の持ち腐れに終わったり、思いもかけない危険に出あったりすることもある。作り手、使い手の側のこうしたみぞを埋めるものとしてマニュアルの役割はきわめて大きいと考える。

テクニカルコミュニケーター協会のマニュアルコンテストの審査に参加して改めてそのことを思った。コンテストは専門家による一、二次の審査を終えたマニュアルについて消費者の視点で最後の審査をしてほしいとの要請だった。中にはオフィス用機器、業務・産業用機器など、必ずしも消費者の視点ばかりでもの申してもすまない部門もあったが、ユーザー・使い手の声を反映させたいというのであれば、生活者代表の参加は意味のあることに違いない。

マニュアルの適否、巧拙はモノ、製品の良否と同義だというのが率直な感想の第一だ。

つまり使い手、消費者にとっていい製品は、マニュアルもわかりやすくきちんとしている。その意味で製品自体の優秀性の判断もさりながら、マニュアルを審査し、チェックすることはモノそのものの評価につながるし、当然のことながら企業の努力、理念、組織なども透かしてのぞくことになる。このコンテストでいい成績を得た企業は大いに誇っていいと思う。

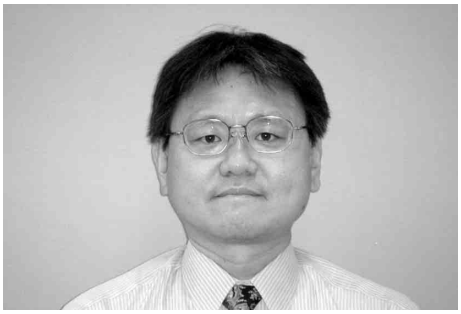
今、消費者は世に百パーセント安全などというのはありえないとは気付いている。しかしリスクをどう判断したらいいかに困惑している。その時、技術・性能をめぐる情報が企業側からわかりやすく提供されることが、at my own risk　を可能にする必須の条件だ。それが今までは乏しかった。企業と消費者・使い手の情報の量と質は完全に非対称で、企業側の優位性は今もゆるがない。科学技術の発達、グローバリゼーションの進行でその傾向はこれからも変わるまい。

もちろん消費者・使い手の側の学習や勉強は欠かせないが、マニュアルや広告・宣伝あるいは表示、デモンストレーションなど、さまざまの方法で情報発信が豊かになっていくことが望まれる。そのことこそがテクニカルコミュニケーションなのだろう――初めて参加したコンテストの審査でそんなことを考えた。

市川　美知　（財団法人せたがや文化財団 ／ 産業能率大学 講師）

今年は新たな製品カテゴリー、新たな企業がエントリーしたことを多いに喜びたい。閉じられた業界から、開かれた業界へ。これこそがTC協会の存在価値が向上する力になることと思う。
今年感じた特徴を２つ取り上げて述べたい。１つ目は、メーカーの内製マニュアルではなく、外部の制作会社の協力を得て制作されるケースが目立って増えてきたことである。優良賞以上を獲得したマニュアルの中にはメーカーは違っても制作会社は同じ、というケースが複数あった。それだけ制作会社がマニュアル制作で専門性を高めて実力を持っているということだろう。マニュアルは記載すべきことは同じであっても、情報の編集力と表現においてそれぞれの企業らしさがあるわけで、クライアントであるメーカーはユーザーズマニュアルもまたブランド構築の１つの要素であることを肝に銘じてほしい。と同時に制作会社には更なる切磋琢磨を望みたい。
２つ目は、マニュアルと製品のUIとの関係である。特に白物家電と呼ばれる領域ではたくさんのイラストや写真、豪華な装丁のマニュアルが目立ったが、UI がよくデザインされていればマニュアルはほとんど読まなくても（あるいは見なくても）使えると思われる。コンテストの審査では製品とマニュアルの照合はできないが、明らかに過剰だと思われる内容やデザイン表現も散見された。ターゲットユーザーを的確に設定したUIが設計されていれば、マニュアルの情報は自ずから整理されスリムになるはずだ。

綿井　雅康　（十文字学園女子大学　人間生活学部　准教授）



今年の感想は「『いつもの』ですね～」の一言に尽きます。飲食店での常連客のようなコメントですが、冊子・シートマニュアルの各部門を審査するなかで強く感じました。それは、各社がそれぞれに伝統あるデザインやレイアウトを踏襲しつつ、改良や新しい試みを加えている、いわば「手堅い」マニュアルが目立ったからです。「いつもの」であっても、「わかりやすさ・読みやすさ・ユーザー保護」という点で一定以上の水準を確保しているからこそ最終審査で拝見できるわけです。また、ユーザーの立場に立てば、慣れ親しんだデザインやレイアウトに対する安心感を得ることができるでしょう。
しかし、たとえ一部分でも良いから「新たな試み」や「冒険」があるからこそ「コンテスト」なのではないでしょうか？　マニュアルの質的確保だけではなく、新しい形態や多様性を認め伸ばすことも、コンテストの大切な役割であり、応募される方々にとっても重要な側面だと感じております。そうした意味で、今回拝見したなかでは、Web型マニュアルや玩具メーカーのマニュアルには、新しい息吹を感じました。
マニュアルという枠を超えて、現代社会における「説明の仕方・手法」の開発という視点から、新しいスタイルのマニュアル開発を期待する次第です。

渡邉　一衛　（成蹊大学 理工学部 教授）

今年のマニコンの印象をキーワードで言うと、「充実と展開」であろうか。「充実」はこれまで審査にエントリーしてきている会社のマニュアルについてである。そして「展開」は新規の分野におけるマニュアル制作の取組である。まず始めに「充実」として、各社のマニュアル制作に標準化が進んでいることを強く感じた。このような状況は、一方ではマンネリ化とも受け取られてしまいそうだが、標準化、手順化は問題解決プロセスの最後の重要な段階である。問題解決プロセスの一つとして、管理のサイクルと呼ばれている Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Action（対策）のステップがある。その最後の「対策」は定着の段階でもある。仕事を効率化するためには、その方法で誰でもができるように定着させる必要がある。それが、手順化、標準化である。従って、品質の良いマニュアルが、常に一定の手順で制作されていなければならない。そのときそのときの斬新性だけ追いかけていては効率化できないし、しかしその中で改善をしていく態度も必要なのである。このような取組をしている会社に対しては別の観点からの表彰制度があっても良いと常に思っている。

「展開」については、今回新たに操作マニュアルの中に、「乗り物関連製品部門」が出来たこと、操作マニュアル以外に活用マニュアル部門が新設されたことが挙げられる。今回は残念ながらこの部門では参加数が少なかったが、今後の展開が期待される。次に、操作マニュアルとは概念が多少異なるが、模型組立のマニュアルの応募があったことは「展開」の中で特筆される。審査員特別賞にも選ばれたように、これまでの応募会社とは異なる分野からの応募であり、見ていて楽しいマニュアルでもあった。マニュアルコンテストの対象マニュアルはまだまだ広がることを感じさせてくれた。最後に、マニュアルオブザイヤーを受賞された Web マニュアルは、Web の機能を十分に知り尽くして作成されたものである。また、もう一つの審査員特別賞に選ばれた、現場で使いやすい紙マニュアルもその機能を十分に発揮する状況を考慮したものであった。紙マニュアル（冊子、シート）、電子マニュアル、Web マニュアルなど、それぞれの媒体の特徴をどのように生かすか、という見直しをして新たな展開でマニュアルの設計をするきっかけにして頂きたい。

今年の審査が終わったばかりではあるが、「充実と展開」により、来年度の応募に期待感を強く感じた。