

JTCAシンポジウム2025 総括イベント【セッション3】

「いまこそアップデート！ テクニカルコミュニケーター」

2025年11月25日(火)

スピーカー
スピーカー
ファシリテーター

村田珠美
上野由紀子
中原司郎

株式会社三六六
DMG森精機株式会社
JTCA

村田珠美

を数字でご紹介

40

TC*1として

テクニカルコミュニケーターとして40年以上、利用者用情報*2の企画や制作に携わっている。制作システムリプレースなどへの提言も。

25

社外活動を

25年以上JTCA*3の運営に携わり、2020年から常任のシンポジウム委員。HCD*4を含むTCエンハンス*5試験の作問、学習書の作成に関わる。
ASDoQ*6の会員。

20

ライティング研修を

20社以上に日本語ライティング研修を実施してきた。
2019年からSBS*7で、コース別集合研修の講師を継続。

*1 Technical Communicator：技術的な情報を効果的に伝える専門技術職。使用説明の制作プロセスを管理し、媒体と内容をデザインしプロデュースする

*2 マニュアルや取扱説明書など、製品やサービスを安全・効果的・効率的に利用するための概念で、2024年に表記変更がJISで定められた。

*3 一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会

*4 Human Centered Design：人間中心デザイン

*5 テクニカルコミュニケーション、コンプライアンス、製品安全の基礎知識をベースとする

*6 Association of System Documentation Quality：システム開発文書品質研究会

*7 SCREEN BUSINESS SCHOOL

上野由紀子

DMG森精機株式会社 マニュアル部（2003年～）
工作機械メーカー

【担当業務】

- ・お客様向け取扱説明書作成（PDF版、Web版）
- ・動画マニュアル作成（メンテナンス手順、安全、シーン別操作手順）
- ・各種機械銘板、画面UIテキストの日本語／英語文チェック
- ・アラームメッセージ日本語／英語文言チェック
- ・弊社製造担当者向け手順書作成
- ・用語集管理

【弊社マニュアル部のユニークポイント】

- ・基本的には1人の担当者が日本語版と英語版のコンテンツを作成する
→日本語執筆時から英語に置き換えるとうなるかを考えながらコンテンツを作成する
- ・ドイツ人、イタリア人、ポーランド人のマニュアル担当者とも一緒に働いている
→記載内容、用語の統一
- ・もともとドイツで使用していたドイツの会社のCCMSを使用している（2017年～
→ドイツの別の会社のCCMSに置き換えるプロジェクトが動き始めている

登壇者紹介／ファシリテーター

中原 司 郎

一般財団法人テクニルコミュニケーター協会 常務理事（2024年12月から）

パナソニック ハウジングソリューションズ株式会社 勤務（2024年11月まで）

【担当していた職務】

- ・ 説明書制作（取扱説明書・施工説明書・サービスガイド）
- ・ 動画制作（取説動画・施工説動画・各種研修動画・プロモーション系動画）
- ・ デジタルコンテンツ制作（エンドユーザー向け・プロユーザー向け）

【取り組んできたこと】

説明書の内容品質向上

- ・ V O C（お客様の声）の分析と説明書への展開
- ・ C S（顧客満足度）UP
- ・ 紙媒体とデジタルコンテンツの融合 デジタル化⇒D X化へ
- ・ 製品購入後のユーザーとのコミュニケーションツール制作

なぜ、アップデートが必要なのか？

なぜ、アップデートが必要なのか？

背景① 環境変化への対応 TCシンポジウム2024 パネルディスカッション
<職責の拡張> だれに、なにを、どのように届けるのか？を討論する
～コンテキストとコミュニケーション～

1. 背景と課題認識

- ・ 製品の多機能化によりマニュアルが膨大化(1500～2000ページ規模)。
- ・ 顧客が必要な情報にアクセスしづらい。
- ・ 「顧客の目的を切り口に説明する」ことが分かりやすさの鍵。

2. 事例紹介(リコー様)

- ・ 紙 → PDF → HTML と進化。
- ・ 改善の3ポイント:
- ・ ユーザー視点のタイトル化(FAQ的に直感的に)
- ・ 1ページ完結型の情報集約(アコーディオン表示で必要時のみ展開)
- ・ アクセス頻度の高いページを目次化(問い合わせログ分析でショートカット設置)

3. 共通課題とAIの活用

- ・ 多機能化による「辞書型マニュアル化」は業界共通。
- ・ AI検索では他社情報が混在するリスクあり。
- ・ コールセンター情報を分析・ラベリングし、自己解決可能な領域を抽出。
- ・ 生成AIによる問い合わせ分類・集計の試みも進む。

TCシンポジウム2024

TC31

だれに、なにを、どのように届けるのか？を討論する
～コンテキストとコミュニケーション～

2024年10月11日(金)

コーディネーター

上野 由紀子 DMG森精機株式会社

パネリスト

小野 友嗣 リコーエレクトロニクス株式会社

安西 敬介 Nudge Experience合同会社

黒田 聡 株式会社情報システムエンジニアリング

JICA

TCシンポジウム 2024

なぜ、アップデートが必要なのか？

背景① 環境変化への対応

TCシンポジウム2024 パネルディスカッション

<職責の拡張>

だれに、なにを、どのように届けるのか？を討論する
～コンテキストとコミュニケーション～

4. ユースケースとカスタマージャーニー

- ・ カスタマージャーニー:顧客と企業のタッチポイントを時系列で整理。
- ・ ユースケース:特定目的達成までのやり取りを明確化。
- ・ FAQ整理はユースケースベースに近い。
- ・ 「ジョブ理論」によりニーズを分解し、ユースケース設計に活用。

5. 感情を評価軸とする国際規格

- ・ ISO 23592:2021 / ISO/TS 24082:2021 により「サービスエクセレンス」が定義。
- ・ 評価軸は 感情。顧客満足を超える「カスタマーデライト」を目指す。

6. 情報提示のパーソナライゼーション

・アプローチは2つ

- ①関係性の高い情報提示(濃淡をつける)
- ②効率性の向上(不要情報を削り、アコーディオン表示など)

- ・ CMSやメタ情報付与で技術的対応可能。

TCシンポジウム2024

TC31

だれに、なにを、どのように届けるのか？を討論する
～コンテキストとコミュニケーション～

2024年10月11日(金)

コーディネーター

上野 由紀子 DMG森精機株式会社

パネリスト

小野 友嗣 リコクエイングサービス株式会社

安西 敬介 Nudge Experience合同会社

黒田 聡 株式会社情報システムエンジニアリング

JICA

TCシンポジウム 2024

なぜ、アップデートが必要なのか？

背景① 環境変化への対応 TCシンポジウム2024 パネルディスカッション
<職責の拡張> だれに、なにを、どのように届けるのか？を討論する
～コンテキストとコミュニケーション～

TCシンポジウム2024

TC31

だれに、なにを、どのように届けるのか？を討論する
～コンテキストとコミュニケーション～

2024年10月11日（金）

コーディネーター

上野 由紀子 DMG森精機株式会社

パネリスト

小野 友嗣 リコクエイングサービス株式会社

安西 敬介 Nudge Experience合同会社

黒田 聡 株式会社情報システムエンジニアリング

JICA

TCシンポジウム 2024

7. 今後求められるテクニカルコミュニケーターのスキル

- ・ 製品研修参加や設計情報収集など「情報を取りに行く姿勢」。
- ・ UI改善への働きかけ、仮説検証、ユーザー視点の提案。
- ・ 部門横断的に動く「プロデューサー的役割」。
- ・ 国際的にはエンジニアより上級職扱いの事例も。

8. テクニカルコミュニケーターの職責

- ・ 役割は2つ：
 - ①コミュニケーションプロセスの担い手として介入。
 - ②計画・設計・作成・維持に関与。
- ・ 情報の質評価は「適切性・妥当性・双方向性・適時性・わかりやすさ」×「労力・費用」。
- ・ マルチチャネルでの顧客対応を見据え、生成AI活用の可能性も検討。
- ・ JTCAでは 人間中心デザイン領域の知識を必須とし、TCエンハンス試験を開始。

なぜ、アップデートが必要なのか？

背景① 環境変化への対応 TCシンポジウム2024 パネルディスカッション
<職責の拡張> だれに、なにを、どのように届けるのか？を討論する
～コンテキストとコミュニケーション～

職責の拡張とは・・・

「情報提供者としての役割」
正しく伝える責務

から、

「プロデューサーとしての役割」へ
部門横断で調整し、ユーザー体験やUI改善にまで介入する責務
への責務の拡張

TCシンポジウム2024

TC31

だれに、なにを、どのように届けるのか？を討論する
～コンテキストとコミュニケーション～

2024年10月11日（金）

コーディネーター

上野 由紀子 DMG森精機株式会社

パネリスト

小野 友嗣 リコクエイングサービス株式会社

安西 敬介 Nudge Experience合同会社

黒田 聡 株式会社情報システムエンジニアリング

JICA

TCシンポジウム 2024

なぜ、アップデートが必要なのか？

背景② 規格の変化への対応

<職域の変化>

CDシンポジウム2025 特別セッション
テクニカルコミュニケーターの職域を変える！
～利用者情報の法令規格の動向を読み解く～

CDシンポジウム2025
25-CD26 【特別セッション】
テクニカルコミュニケーターの職域を変える！
～利用者情報の法令規格の動向を読み解く～

2025年8月28日（木）
一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会
公益活動企画会議長 黒田 聡
標準規格策定委員長 徳田 直樹
代表理事 山崎 敏正

JICA

2025/8/28

CDシンポジウム2025

内容概略

背景

- ・ ISO/IEC Guide 37:2012 廃止 → IEC/IEEE 82079-1:2019 が拠り所に
- ・ JIS X 0153(2024年改正)発行 → 利用者用情報の構造・内容・体裁を規定
- ・ 国際規格群(ISO 24183:2024 など)による用語・枠組みの標準化

テーマ

- ・ 利用者用情報の デジタル化(薬機法改正、EU機械規則)
- ・ 利用者の安全(個人情報保護法、電気用品安全法、リチウム電池規制)
- ・ 情報セキュリティ(誤情報・フェイクマニュアル防止)
- ・ アクセシビリティ向上(誰もが理解できる情報設計)
- ・ 国際規格の最新動向(ISO/IEC, EU指令改正)

なぜ、アップデートが必要なのか？

背景② 規格の変化への対応

<職域の変化>

CDシンポジウム2025 特別セッション
テクニカルコミュニケーターの職域を変える！
～利用者情報の法令規格の動向を読み解く～

CDシンポジウム2025
25-CD26 【特別セッション】
テクニカルコミュニケーターの職域を変える！
～利用者情報の法令規格の動向を読み解く～

2025年8月28日（木）
一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会
公益活動企画会議長 黒田 聡
標準規格策定委員長 徳田 直樹
代表理事 山崎 敏正

JICA

2025/8/28

CDシンポジウム 2025

今後テクニカルコミュニケーターに求められるスキル

法令・規格準拠力

- ・薬機法やEU機械規則など、製品安全に直結する法令を理解し、情報設計に反映する力

デジタル情報設計力

- ・紙から電子化へ → Web/SNS/スマホを含む複数チャネルでの情報提供
- ・長期保存・アクセス保証(EU規則では10年以上オンライン提供義務)

人間中心デザイン (HCD)

- ・利用者の安全・利便性を最優先にした情報設計
- ・アクセシビリティや多様な利用環境への配慮

情報品質保証

- ・フェイクマニュアル防止 → 校閲・レビュー・コンプライアンスチェック

国際的視野

- ・ISO/IEC規格群を理解し、グローバル市場で通用する情報設計を担う

変化にどう対応するか？

変化にどう対応するか？

事例紹介①

<開発者と並走したいテクニカルコミュニケーター>

ASDoQ 第26回研究会

開発者と並走したいテクニカルコミュニケーター
システム開発文書の品質向上が、みんなをハッピーに！



<https://asdoq.jp/news/index.php?page=article&storyid=78>

概要ポイント

- ・ テクニカルコミュニケーターとは？
技術情報を正確・明確に伝える専門職。マニュアル、仕様書、UI文言など多岐にわたる文書を制作。
- ・ 活躍領域の拡大
ソフトウェア、産業機器、ビジネスプロセス、グローバル対応など、TCの役割は多様化。
- ・ テクニカルコミュニケーターの進化
単なる文書作成者ではなく、開発者やユーザーと並走し、情報設計・UI改善・ローカライズ支援などを担う存在へ。

提言：開発の上流工程からTCを巻き込むことで、品質向上と手戻り削減が可能に

ASDoQとは？

ASDoQ(アスドック) = システム開発文書品質研究会

- ・ **目的: 開発文書(要求仕様書・設計書など)の品質を**
- ・ **定義(品質属性・用語の整理)**
- ・ **測定(品質指標・データベース化)**
- ・ **改善(原因分析・教育・改善手法提案)**

- ・ **活動内容**
 - 研究発表・技術セミナー・大会開催**
 - ワーキンググループ活動(文書品質モデル活用WG、品質測定WG、人材育成WG)**
 - 委員会活動(用語集管理、ロードマップ策定、大会実行)**

<https://asdoq.jp/>

変化にどう対応するか？

事例紹介①

<開発者と並走したいテクニカルコミュニケーター>

ASDoQ 第26回研究会

開発者と並走したいテクニカルコミュニケーター
システム開発文書の品質向上が、みんなをハッピーに！



開発者と共創するためのコミュニケーション力とは？

背景課題（開発者の声）

- ・ 文書品質の判断が難しい
- ・ 伝えたいことが伝わらない
- ・ 相談できる相手がいない
- ・ 文書作成の教育を受けていない

テクニカルコミュニケーターに求められる対話力

- ・ 共感力：開発者の悩みに寄り添い、言語化を支援
- ・ 翻訳力：技術的な意図をユーザー視点で再構成
- ・ 提案力：UI改善や用語統一など、気づきを具体的に伝える
- ・ 共創力：開発初期から関わり、仕様策定に貢献

変化にどう対応するか？

事例紹介②

＜組織横断の実践事例＞

- ・ マニュアル部主導で関連部署を集めて、不足していた情報を集め、充実したマニュアルに改善した
- ・ 連携して使用される複数のソフトウェアにおいて、UIテキストにばらつきがあったため、関連部署を集めて用語の統一を実施した
- ・ 新しいシステムのマニュアル作成時、情報が集まらず、提供される情報も煩雑で、必要な情報探しに時間がかかっていた。
マニュアル部と設計部署で合同のQCサークル活動を実施し、欲しい形式で情報を提供してもらえるようにテンプレートを作成し、効率よくマニュアルを作成できるようになった

アップデートが必要となる背景

職責の拡張

- ・ かつての役割:「正確な情報を届ける」
- ・ 求められる役割: 顧客が目的を達成できる
満足し、感情的にも納得する体験を提供
⇒ 情報伝達から“顧客体験の設計”へ
「情報提供者」から「プロデューサー」へ

職域の変化

- ・ 背景: 法令・規格の変化(例: ISO、アクセシビリティ、セキュリティ関連)
- ・ テクニカルコミュニケーターに求められる対応
新しい規格・法令への準拠
多様な媒体・領域への拡張
⇒ 従来の文書領域から“広範なコンプライアンス対応”へ

求められるテクニカルコミュニケーター像の変化

テクニカルライター → テクニカルコミュニケーター → コミュニケーションエンジニアへ

今後のテクニカルコミュニケーター＝コミュニケーションエンジニア 求められるスキル

「職責の拡張」への対応 求められるスキル

- ・ 製品研修参加や設計情報収集など「情報を取りに行く姿勢」。
- ・ UI改善への働きかけ、仮説検証、ユーザー視点の提案。
- ・ 部門横断的に動く「プロデューサー的役割」。
- ・ 国際的にはエンジニアより上級職扱いの事例も。

「職域の変化」への対応 求められるスキル

法令・規格準拠力

- ・ 薬機法やEU機械規則など、製品安全に直結する法令を理解し、情報設計に反映する力

デジタル情報設計力

- ・ 紙から電子化へ → Web/SNS/スマホを含む複数チャネルでの情報提供
- ・ 長期保存・アクセス保証(EU規則では10年以上オンライン提供義務)

人間中心デザイン (HCD)

- ・ 利用者の安全・利便性を最優先にした情報設計
- ・ アクセシビリティや多様な利用環境への配慮

情報品質保証

- ・ フェイクマニュアル防止 → 校閲・レビュー・コンプライアンスチェック

国際的視野

- ・ ISO/IEC規格群を理解し、グローバル市場で通用する情報設計を担う

スキルをどうやって身に着けるか？



HCD検®認定TCエンハンス試験

**HCDの基礎＋TCの専門知識を体系的に学べる
実務に直結するスキルを評価・可視化できる
オンライン形式(選択式100問)で全国どこでも受験可能
社内での説得力向上・キャリア差別化に活用できる**

「HCD検®認定TCエンハンス試験」の要点

概要

HCD基礎検定とTC領域の知識を組み合わせたオンライン試験(TCエンハンス試験)で、HCDの基礎知をベースにTCの専門知識を評価する仕組みです。

- ・ 試験構成:HCD基礎 50問 + TCエンハンス 50問、合計100問の選択式(オンライン実施)。
- ・ 対象範囲:インタラクティブシステム(ハード・ソフト・サービス・人の組合せ)全般を想定。

人間中心デザインとエンハンス知識／試験の目的

- ・ 人間中心デザイン(HCD)とは
利用者を中心に仮説→検証→プロセスを繰り返す設計思想(ISO 9241-210に準拠)
ユーザビリティとアクセシビリティを包含する考え方です。
- ・ テクニカルコミュニケーションのエンハンス知識
製品安全や情報設計、ユーザー理解に基づく情報提供能力
表現だけでなく設計的思考を問う領域です。
- ・ 試験の目的
HCD基礎を学ぶ場を提供し、TCの専門性を可視化・強化して開発初期から関与できる人材育成を促すことです。

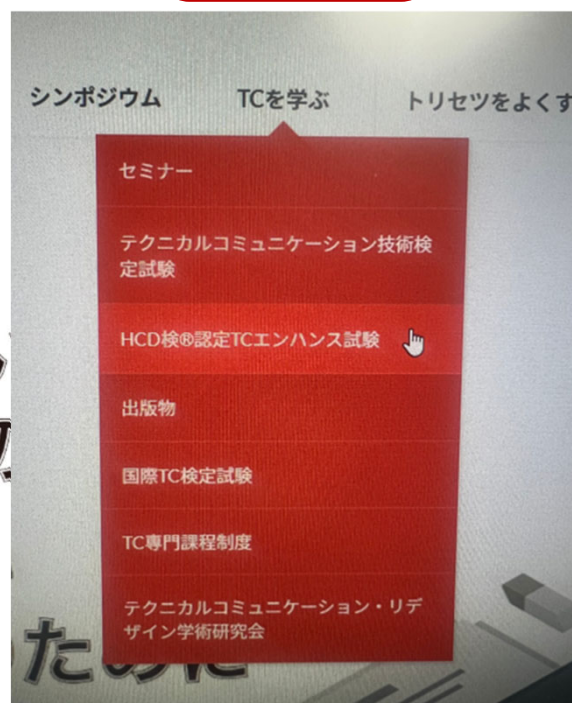
21

スキルと試験学習の親和性

求められるスキル	試験での学習・評価との対応	試験教材・問題で扱われる観点
技術理解力	製品やシステムの構造を理解し、情報設計に活かす力を問う	製品構造・機能の把握、情報の階層化・構造化
HCD思考	人間中心デザインのプロセスを体系的に学び、実務に応用する	ISO 9241-210に基づく設計プロセス、ユーザー分析、ペルソナ設計
AI／データリテラシー	AI活用の限界と人の判断の役割を理解し、データに基づく情報設計を学ぶ	AIによる情報生成の評価、データ分析に基づく情報提供の設計
高度な対話力	他部門との連携を前提とした情報設計課題に取り組む	要件定義・レビュー・フィードバック対応、利害関係者との調整力
法令・規格準拠力	製品安全に関わる法令・規格を理解し、情報設計に反映する力を養う	薬機法、EU機械規則、ISO/IEC規格群の概要と適用方法
デジタル情報設計力	複数チャネルでの情報提供設計を学び、長期保存・アクセス保証の要件を理解する	Web／スマホ／SNS対応、EU規則に基づく保存要件、情報更新設計
情報品質保証	フェイクマニュアル防止やレビュー体制構築の重要性を理解する	校閲・レビュー・コンプライアンスチェックのプロセスと観点
国際的視野	グローバル市場で通用する情報設計の基準を学ぶ	ISO/IEC規格の理解、翻訳・ローカライズ対応、国際法令との整合性

JTCA ホームページ画面

信頼性の高い
情報提供の



HCD検®認定TCエンハンス試験

HCD検®認定TCエンハンス試験は、人間中心デザイン（HCD）基礎知識体系をベースとしたHCD基礎検定と、テクニカルコミュニケーション・コンプライアンス・製品安全の基礎知識をベースとしたTCエンハンス試験の両方の認定を一度に受けることのできるオンライン試験です。TC技術検定試験と併存するオンライン試験として、2024年度から新たに実施しております。3回目のTCエンハンス試験は2026年2月に実施いたします。

HCD検®認定TCエンハンス試験とは

人間中心デザインの基礎知識を問うHCD基礎検定と、テクニカルコミュニケーションのエンハンス知識を問うTCエンハンス試験をセットにした試験です。HCD検®認定TCエンハンス試験の半分を占めるHCD基礎検定は、一般社団法人人間中心社会共創機構（HCS共創機構）が実施する「HCD基礎検定」と同等の試験内容と採点基準で行います。

あとの半分を占めるTCエンハンス試験は、一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会内の標準制作工程検討ワーキンググループで研鑽してきたテクニカルコミュニケーション技法教材をベースに標準規格策定委員会が体系化した知識を問う試験です。独自の試験内容と採点基準で行います。TC技術検定試験とは問う内容が異なる別の認定試験として実施します。

JTCA ホームページ画面

	Firefox 最新版
画面解像度	1024 x 768ピクセル以上
接続回線	速度1Mbps以上で安定していること
その他	JavaScriptが有効であること

HCD検®認定TCエンハンス試験は、ご自宅などにあるPCのブラウザで受験いただけます。

※受験いただく際は、以下のドメインから必ずメール受信可能な環境にご設定ください。

@hcs-cc.org , @hcd.heartinesslt.net , @hc-exam.com , @jtca.org

第3回TCエンハンス試験申し込み

[お申し込みはこちら >](#)

お問い合わせ先

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会 事務局
〒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 E-mail : tc-enhance@list.jtca.org



第3回 HCD 検® 認定 TC エンハンス試験 2026 年 2 月 14 日(土)

ライターから コミュニケーションエンジニアへ コミュニケーションスキルを エンハンスしよう

実施日	2026年2月14日(土) 13:00	申込み・お問い合わせ先
試験形式	オンライン形式・100問(単一選択式)	
申込期間	2025年12月1日(月)～2026年1月15日(木)	
事前学習期間 (予定)	2026年1月23日(金) 13:00 ～2月14日(土) 10:00	
	TCエンハンス試験事前学習システム(オンライン)で、 テキスト、映像教材による事前学習ができます。	
出題範囲	・HCDの理念・マインド、共通言語、手法・プロセスに関する知識と 人間工学、認知工学などの人間の特性に関する基礎知識。 ・TCの理念、コンプライアンス・製品安全の法令規格と制作に必要な プロセスに関する知識、情報構造の要件定義、検査と校閲などの基礎知識。	
検定料	JTCA 会員 22,000 円(消費税込) JTCA 非会員 33,000 円(消費税込)	メールでのお問い合わせ先 tc-info@list.jtca.org

人間中心デザインとは

人間中心デザイン(HCD)とは、モノ・コトに対して「利用者視点」と「共創」によって新しい価値を生み出すことであり、「問題の設定(発見)」と「解決策の探求(創造)」を「繰り返すこと」を中核とした「メソッド(プロセス+手法)」と「マインドセット(心構え・捉え方)」のことである。



受験メリット

その1 「HCD基礎」と「TCエンハンス」の同時達成を目指す人材育成

- ・HCDの基礎知識やプロセスを体系的に学びかけになる
- ・DX時代に必須となるHCDの基礎知識や実践プロセスを体系的に学べる
- ・製品やサービスの企画・設計や開発・評価に関わる基礎知識を獲得できる
- ・国際規格に基づくプロセスとしてのTCの理解を深め、製品安全の社会実装に実務者として寄与できる

その2 事前学習システムでHCDとテクニカルコミュニケーション技法を学べる

- ・事前学習システム(動画、テキスト)を使って、自分のペースで効果的、効率的に学べる
- ・テキスト教材はダウンロード可能、受験後も継続的にHCDの基礎知識とテクニカルコミュニケーション技法を学べる

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会(JTCA)について

JTCAは、コミュニケーションの品質向上によって誰もが安全かつ簡単に最新の技術を利用することができ、仕事や国民の健康(ウェルネス)の質を高めることができる社会の実現を目指します。そのためにTCの発展と普及を促し、その応用範囲の拡大に努めます。また、TCに携わる人々(テクニカルコミュニケーター)の間で情報共有と情報交換を活発に行い、デザイン、ユーザビリティ設計、システム設計、人間中心デザイン、国際マーケティングなどの関連分野との交流を深めます。これらの目的を達成するために、シンポジウムやアワードの開催、標準規格の策定、産学協同活動の推進、人材育成活動を展開しています。

2025 年 10 月

JTCA 一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会
Japan Technical Communicators Association

ご清聴ありがとうございました