

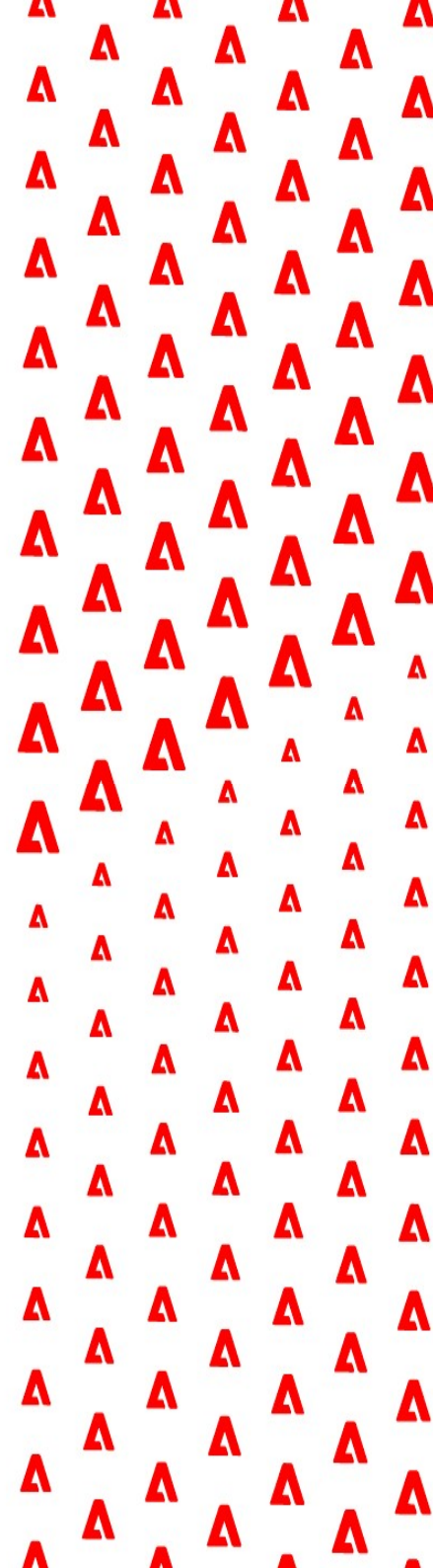
AI時代に技術情報をどう制作するか

AEM GuidesとFrameMakerで実現する、「生成しすぎない」情報制作

本セッションはアドビ株式会社のスポンサー
セッションです。

Adobe Technical Communication の依頼により、
株式会社システムエンジニアリングが提供しま
す。

株式会社情報システムエンジニアリングは
Adobe Digital Experience Partner Program の Silver
パートナーです。



発表者紹介

- 仁村一利
 - 株式会社 情報システムエンジニアリング
 - Senior Knowledge & Solution Architect
 - kazutoshi.nimura@ise.co.jp
- 主な経歴
- Senior Product Marketing Manager: Adobe Inc.
 - Technical Communication 製品
 - Adobe Learning Manager
 - 他
- Senior Engineering Manager: Sun Microsystems Inc.
 - Globalization Engineering
 - Technical Publication and Information Design
 - Japan Software Center
 - Translation and Language Information Services
 - 他

「生成AIを使う」とは何を意味するのか

「この製品のインストール手順を書いてください」と生成 AI に指示するとします。

すると、生成 AI はもっともらしい文章を生成します。

ここで一つの疑問が出てきます。

すでに承認済みの正しいインストール手順が社内が存在しているとしたら、なぜAIにもう一度書かせるのでしょうか？

100%正しい既存情報がある部分については、そもそも生成させなければいいのではないのでしょうか。

技術情報と一般的な生成AI利用の違い

- マーケティング文章なら、「意味が同じなら、少し違う表現でもよい」
- 技術情報では、「意味がほぼ同じ」では困る場合があります。
- 例
 - 承認済既存文章
 - 「電源を切ってからケーブルを取り外してください。」
 - AIが生成した文章
 - 「ケーブルを取り外す前に、電源をオフにすることを推奨します。」

比較すると、

- 「してください」 → 「推奨します」
- 必須操作 → 推奨操作

この例のような場合、AI が生成する文章の品質の問題ではなく、「生成する必要があったのか」という問題として捉えます

「生成する／再利用する」を分ける

- AI に「なるべく正確に書いて」指示する考え方から、まず既存情報と照合し、「生成すべき領域そのものを限定する」とい考え方への転換

情報	処理
完全一致する承認済み情報	そのまま再利用
既存情報に近いが差異がある	差分を明示して人が判断
対応する既存情報がない	AI生成を検討

- プロセスとしては
要求 → AI → 文書 → レビュー
から
要求 → 既存情報との照合 → 再利用 / 差分 / 新規生成 → レビュー
への転換

既存情報は再利用し、必要なところだけ生成する、という考え方を実際の制作現場で実現するには、何が必要でしょうか？

「生成しすぎない」を支える情報基盤

「生成しすぎない」ためには次のことが重要です。

- 再利用するためには、「正しい既存情報」がどこにあるか分からなければなりません。
- その情報がどの製品、バージョン、対象ユーザー、条件に対して有効なのか分からなければなりません。
- そして、それが承認済みなのか、編集中なのかも分からなければなりません。

コンテンツを細かな単位で管理する



属性・バージョン・承認状態を管理する



再利用関係を管理する

このような情報基盤として、AEM GuidesのようなCCMSがあります

AEM Guides/FrameMaker での想定する工程

- 想定される工程

新製品の仕様・変更情報



既存製品の仕様・既存topic



何が変わったか、変わるかを特定



変更の影響を受けないtopic(段落)は再利用
影響を受けるtopic(段落)だけ変更・生成

「既存の承認済み情報なのか、新しく生成された
情報なのか」をレビュー時に区別する

AEM Guides / FrameMakerでのアプローチ

- 探す：
 - 既存の承認済みコンテンツを見つける
- 判断する：
 - 製品・バージョン・適用条件などから利用可能か判断する
- 再利用する：
 - 完全一致なら、そのまま利用する
- 変更する：
 - 既存情報をベースに変更が必要なところだけ変更する
- 生成する：
 - 既存情報では対応できないところだけAIを利用する
- 確認する：
 - 新旧比較、差分表示、AI生成箇所の識別などを使ってレビューする

探す → 判断する → 再利用する → 変更する → 生成する → 確認する
というアプローチを推奨します

AEM Guides / FrameMakerでできること

AEM Guides は CCMS であり、FrameMaker はオーサリングアプリケーションです。このため次のような比較が可能です。

機能	AEM Guides	FrameMaker
探す	CCMS全体をカバー	Book の中に限定。外部アプリケーションでの対応は可能。
判断する	オーサリング画面内で可能	オーサリング画面内で可能
再利用する	オーサリング画面内で可能	オーサリング画面内で可能
変更する	サイドバイサイドのオーサリング画面で効率的に可能	オーサリング画面内で可能
生成する	ビルトイン AI Copilot と連携	外部 AI を使用
確認する	サイドバイサイドのオーサリング画面で効率的に可能	オーサリング画面内で可能。反映を効率的に行う機能あり。

CCMS の役割の再定義

- AIを賢くする前に、AIが利用できる「正しい情報」を整備することが必要です。
- セッション 1 2 で説明したように、「正しい情報」には属性情報（メタデータ）も含まれます。

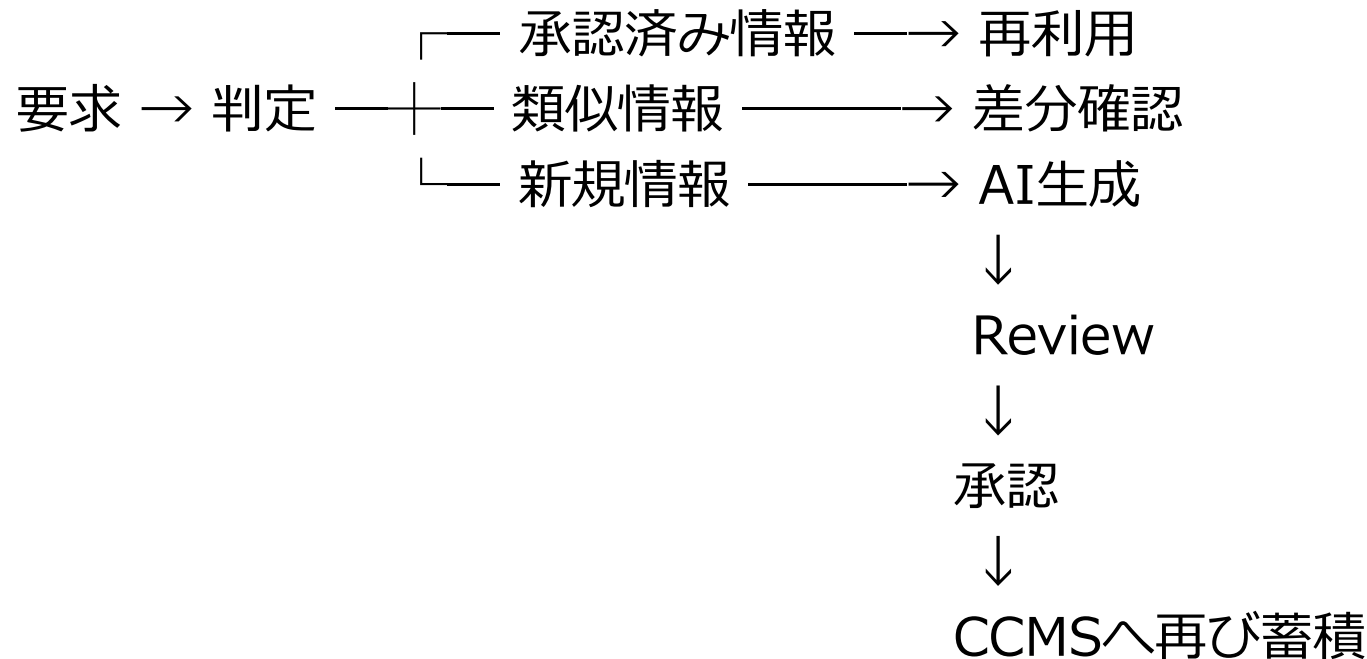
- DITA での標準的な属性情報の例
 - Topic conref / keyref version
 - Product model audience
 - Status approval

ここでは個々の情報の意味を理解する必要はありません。このような概念を使用して、どの情報が、どの条件で正しいのかを整理できます

CCMSは単なる「文書保管庫」ではなく、AIでの生成が必要な情報と、生成してはいけない情報を判断するための基盤です

これからの技術情報制作・管理の役割

- 技術情報の制作・管理には、AI が学習する情報を統制するという捉え方が必要です。



- 今日AIが生成した情報も、人がレビューして承認すれば、明日は「生成する必要のない情報」になります。
- 正しい情報資産が増えるほど、AIがゼロから生成しなければならない領域は減ります。

このセッションから持ち帰って欲しい事柄

- AI時代のテクニカルコミュニケーターの仕事を、「文章を作る仕事」から「正しい情報が正しく使われる仕組みを設計する仕事」と捉えてみてはいかがでしょうか？
- 技術情報の管理を、マニュアル作成のための管理ではなく、正しい技術情報という知財管理と捉えてみてはいかがでしょうか？
- 生成AIへの取り組みを、「AIに何を書かせるか」ではなく、「AIに何を書かせないか」と置き換えてみてはいかがでしょうか？

Create less.

Reuse more.

Generate where necessary.

AEM Guides/FrameMaker についての情報提供

- AEM Guides/FrameMaker には多くの便利な機能があります。しかし、個々の機能の使い方は、ユーザーの要求、対応しなければならない状況によって大きく異なります。
- 現在のご使用方法の改善、導入した場合の効果、影響の分析など、必要とな情報がありましたら個々に対応させていただきます。是非お問い合わせください。

お問い合わせ先

アドビ

techcomm@adobe.com

情報システムエンジニアリング

kazutoshi.nimura@ise.co.jp

Appendix

株式会社 情報システムエンジニアリング紹介

株式会社 情報システムエンジニアリング

TC技法+ICTで新しい領域を開拓するリーディングカンパニー

- 設立 1979年10月

- 事業拠点

- 東京(本社)、大阪、神戸
- 北京、上海、青島、スイス、(ソウル)

- 関連企業

- Electro Suisse Japan (神戸)

- 事業内容

- テクニカルコミュニケーション
- インターフェースデザイン
- システムデザイン & デベロップメント
- テクニカルコンサルティング

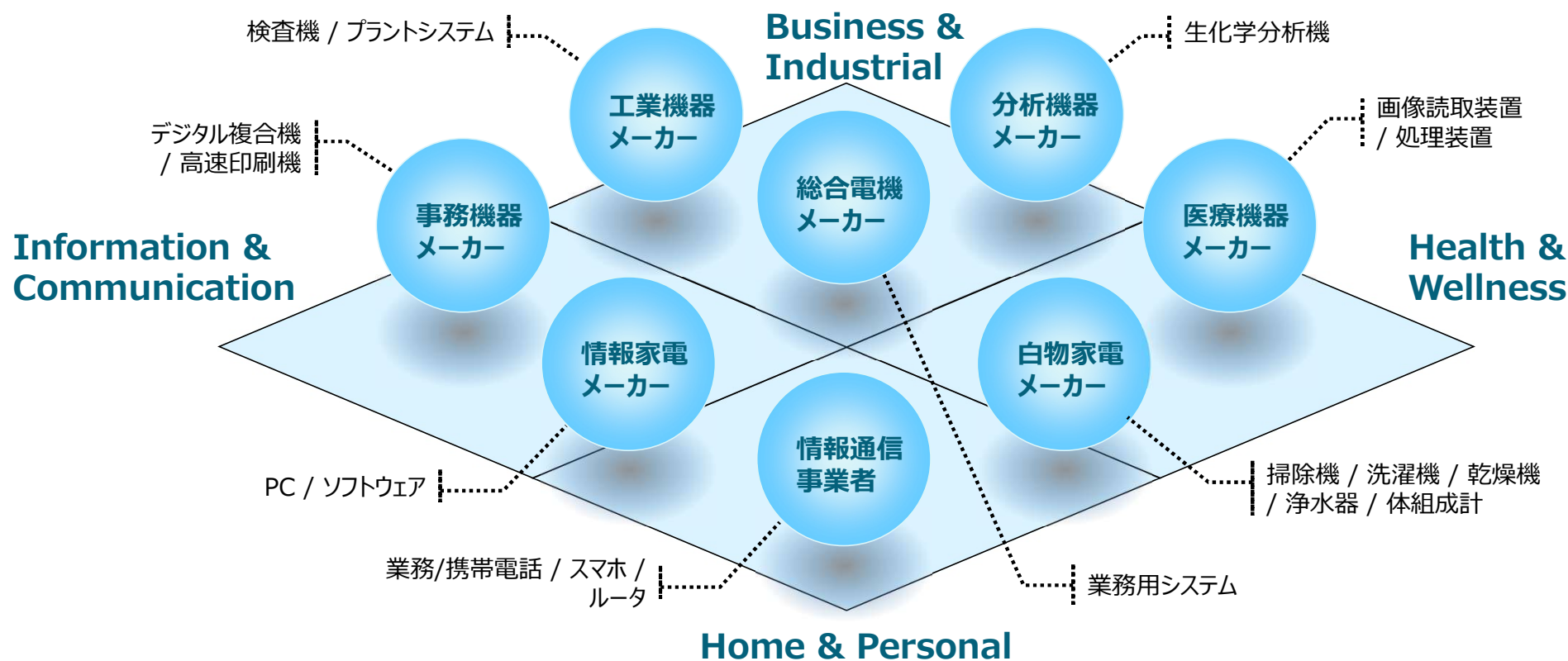
- 取引先分野

- 官公庁、教育、研究機関
- 金融、商社、製造、情報サービス



45年の歴史の中で多数の大手企業を顧客に持つ

- 各分野を代表する有力企業と長年にわたり継続取引
 - 業界の様々な企業の製品/サポート情報の動向を熟知している
 - 様々な分野の製品/サポート情報制作の業務経験がある



多種多様な製品/サポート情報の制作実績

- 幅広い製品/サポート情報に対応
 - デザイン重視の販促資料（数ページ～）
 - 技術重視の大規模文書（～数千ページ）

