

取説新時代に向けての テクニカルコミュニケーターの役割

第5回産業日本語研究会・シンポジウム
【第三部】（8） 16:25-16:55

2014年2月27日

山崎 敏正

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会



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

Agenda:

1. 日本人の消費者の嗜好とニーズ
2. TC協会が取り組むIEC82079-1 制定までの経緯
3. 国際規格準拠活動
4. 取説新時代に向けての取り組み

1.日本人の消費者の嗜好とニーズ

業界の違いに応じて、消費者、利用者の説明書に関する嗜好、ニーズは異なる。
しかし一般的に次のことが消費者から企業に求められる傾向が強い。

「規約を守る」 + 「消費者のより高い満足度を目指す」

規約を守ることは、「当たり前品質」である。

日本人はよく使用説明書を読むことも各種調査で判明しており、
「わかりやすさ」への要求が高いこともわかっている。

欧米人のいうわかりやすさ : 文章 + ロジカル

日本人のいうわかりやすさ : ビジュアル + シンプル + ユーザー視点

企業側はこの日本人消費者の特徴をよく理解し、使用説明書をマーケティング
に利用することまで考えて対応している。

ここでは、TC技術が最も普及している家電製品について例を紹介する。

2.日本人の消費者の嗜好とニーズ

ビジュアル + シンプル + ユーザー視点とは

安全上のご注意 (必ずお読みください)

お使いになる人や他の人への危害、財産への損害を未然に防ぐため、必ずお守りいただくことを、説明しています。

■誤った使い方をしたときに生じる危害や損害の程度を区分して、説明しています。

警告 「死亡や重傷などを負う可能性が想定される」内容です。

■お守りいただく内容の種類を区分して、説明しています。

❌ してはいけない「禁止」内容です。

注意 「傷害や物的損害のみが発生する可能性が想定される」内容です。

⚠️ 必ず実行していただく「強制」内容です。

警告

火災、やけど、感電などを防ぐために…

揚げ物をするときは次のことを必ず守る

- そばを離れない。
- 右IHヒーターの「**電源**」キーで調理する。
- なべの底は、反ったり変形していないこと。

必ず、付属の「天ぷらなべ」か、あつせん「感温天ぷらなべ」を使う。

● 油量は、500g (0.56L) 以上。

● 中央に置く。

● 吸・排気パネル

● 左IHヒーター

● 右IHヒーター

● ラジエントヒーター

● 電源スイッチ

● **電源** キー

● 使用中や使用後は、触れない。

● ふきんや新聞紙など、燃えやすい物を置いたり、直接食材を載せて調理しない。

● 強い衝撃(物を落とすなど)を与えない。

● ひびが入ったり、割れたら、電源スイッチとご家庭の電源ブレーカーを切り、すぐに修理依頼をする。

● 水をかけない。

● 可燃物を近づけたり、前に物を置かない。

● 取り扱いに不慣れな方だけで使わせたり、乳幼児に触れさせない。

● 吸・排気パネルに、ピンや針金など金属製の物を入れない。

● 分解・修理・改造をしない。● 修理は、お買い求め先にご相談を。

注意

揚げ物をするときには…

- 油煙が多く出たら、すぐに電源スイッチを切る。(加熱を続けると、発火します)
- 油の飛び散りに注意する。
- 他の機器(ガスコンロなど)で、あらかじめ加熱した油を使わない。「油温度制御装置」が正しく働かず、発火の原因になります。
- 高温になっているなべに、触れない。

ろースター部(中の物が燃えないように注意!)

- 受け皿には、水を入れる。
- 使用後はお手入れする。(調理物・脂を残さない)
- そばを離れたり、必要以上に加熱しない。

万一、発火したら…

- 電源スイッチを切る。
- 吸・排気パネルをぬれたタオルでふくぐ。(このとき、扉の周囲から煙が出ます)
- ご家庭のブレーカーを切る。

次のことは、しない

- ロースターの扉(ガラス面)に、水をかけない。(割れることがあります)
- 炎が消えるまで、扉は引き出さない。(空気が入り、炎が大きくなります)

事故を防ぐため、次の点もご注意ください

- 缶やアルミ箔など、なべ以外の物は載せない。(缶・ボンベの破裂、アルミ箔の発熱などにより、けがや事故につながります)
- なべを不安定な状態にしない。(落下すると、けがや火につながります)
- 心臓ペースメーカーをお使いの方は、医師にご相談ください。(本製品の動作が、ペースメーカーに影響を与えることがあります)

8

9

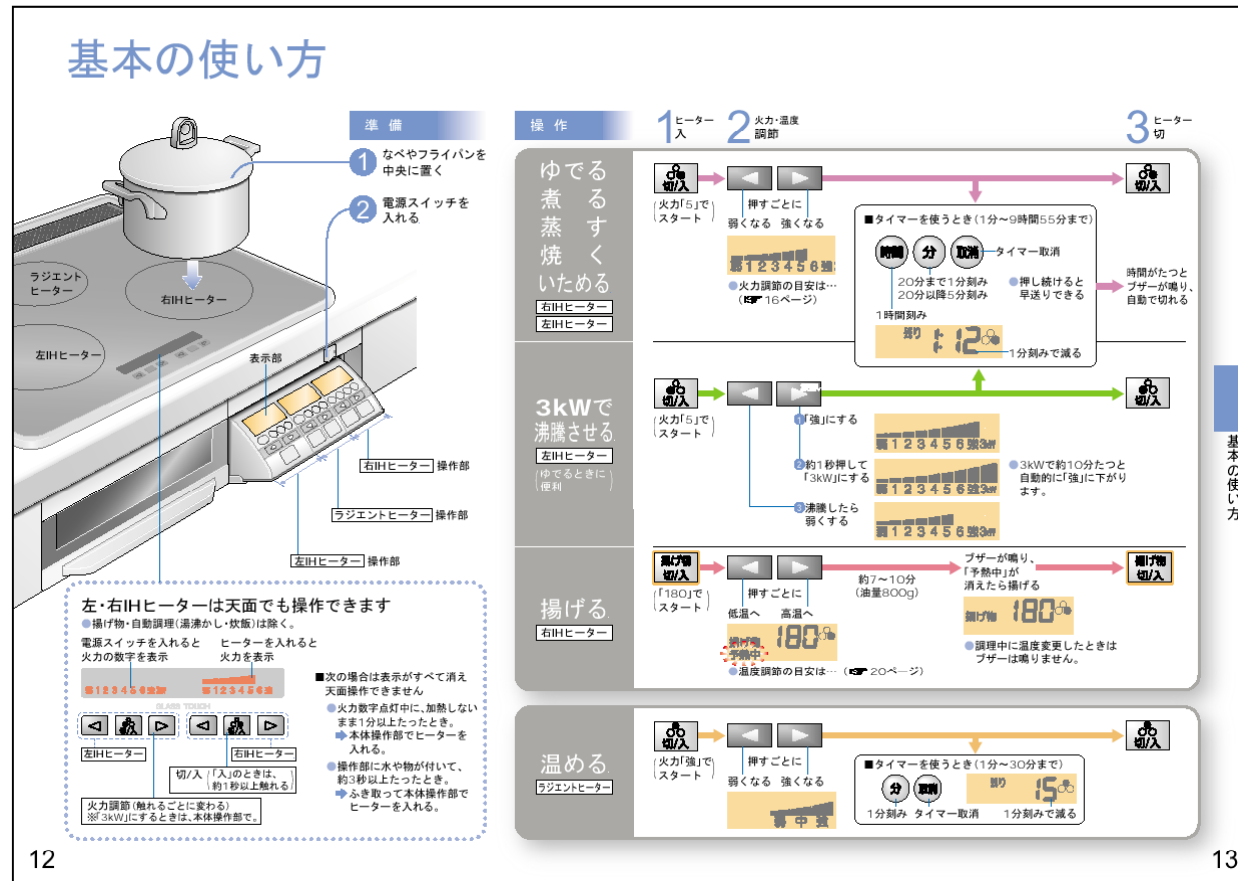
資料協力: パナソニック IHクッキングヒーター

安全注意事項も全体図を中心に一目でわかる。

2.日本人の消費者の嗜好とニーズ

5

ビジュアル + シンプル + ユーザー視点とは

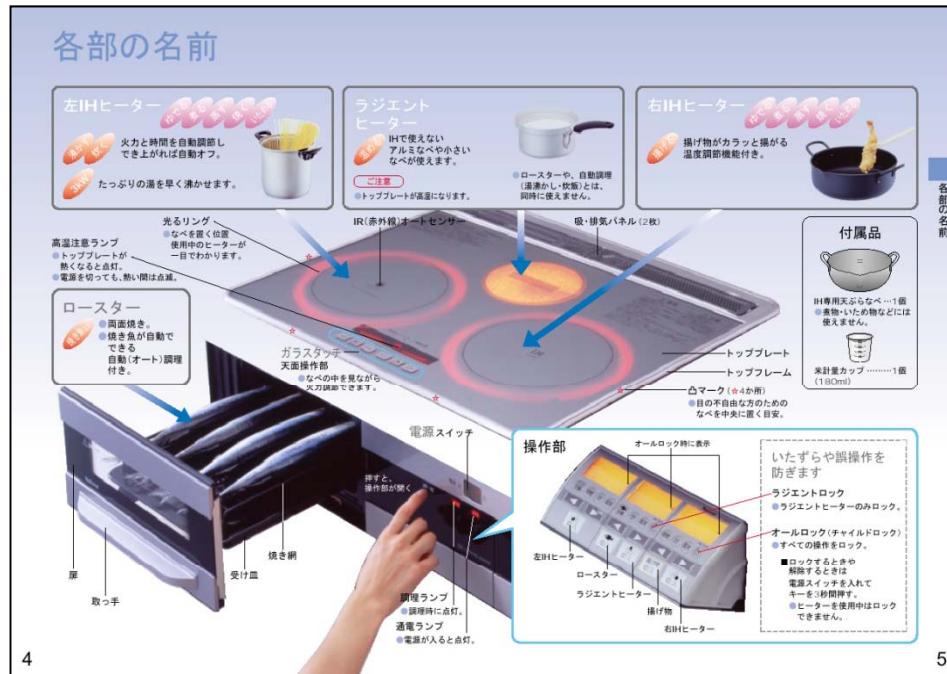


資料協力: パナソニック IHクッキングヒーター

シンプルな操作が一目でわかる。
ビジュアルを使って消費者に安心感を提供する。

2.日本人の消費者の嗜好とニーズ

マーケティングツールとしても使用



資料協力: パナソニック IHクッキングヒーター、食器洗い機

～2005年
マニュアル/取扱説明書

2006年～2012年
トリセツ:TCの新たな活用

2013年～
使用説明:取説新時代

標準・規格

国内の業界指導(ガイドライン) ⇒ガイドに従う
安全表記(業界ガイド)

⇒ガラパゴス化
⇒リスクアセスメント

国際標準が制定された
対象範囲が拡大

域内自由貿易協定が政治の中心
テーマとなる時代は、ガラパゴス化
している国内制度依存からの脱却
を考える時期にきている。

・国際標準への対応
ISO/IEC Guide 37/IEC82079-1
・国内制度依存から国際標準準拠
ISO/IEC Guide 14 & Guide 51
地域や国別の法律や規格などを理
解しリスクアセスメントを行い、リス
クの最少化を行う。

コンテンツ

機能説明(製品主体)、
操作説明(わかりやすさ)

目的説明(お客様主体)
操作説明はゼロが理想
グローバル対応(多言語対応)+各国法規への対応

⇒お客様起点の価値提供
⇒製品戦略/企画との連携
グローバル対応(多言語対応)+各国法規への対応

意図した使用の明確化
リスクの最少化

提供形態

紙マニュアル(製品に同梱)

⇒製品上、包装上、Web、カタログ、保証書なども

紙から電子へ(PDF)
組み込みUI/直観的UI
Web配信/ネット社会への対応
構造化文書設計

⇒モバイル端末対応/電子提供
⇒デバイス連携/ゲームニクス
⇒クラウド活用/キュレーション
⇒トピック指向ライティング

お客様経験価値(UX)
学校教育の変化

スマートフォンやタブレット端末の
爆発的普及は、紙メディア依存から
の本格的脱却を可能にした。
キュレーションやゲームニクスがそ
の解決の1つとなる。
お客様を原点に据え、顧客起点で
価値提供を考えていく。

これからのTCの方向性

製品仕様情報提供

わかりやすさ
正確さ・探しやすさ

機能
説明

操作
説明

お客様への有効情報提供

わかりやすさ
正確さ・探しやすさ

お客様への
価値提供

目的
説明

操作
説明

電子化
提供の多様化

●使用説明の国際標準が制定され、TCの仕事が変わった。
⇒今までのやり方では世界に通用しない。
・TCに求められるもの:
マニュアル制作 + 開発の上流から製品戦略/企画に参画し
国際標準を理解するプロ
⇒使用説明をトータルにマネジメントできる人材が必要
・この人材育成にTC協会としても一緒に取り組んでいきたい。

2.TC協会が取り組むIEC82079-1 制定までの経緯

■日本における使用説明書関連の基準・規格の実態

- **JIS S 0137: 2000** が ISO/IEC Guide 37: 1995 の翻訳版として発行(2000年)

- ポイント:
1. JIS規格は 任意規格の位置付けで、法的に義務づけられていない。
強制力のないものであり、参考として扱っている。
 2. 上記JISは名称が 指針 となっているが、使用説明書の唯一の
国際規格と考え、運用している企業がほとんどであった。
 3. **ISO/IEC Guide 37:2012のJIS 化はこれから審議される予定。**

- 安全表示においては、家電製品協会が制定・発行している「**家電製品の安全確保のための表示に関するガイドライン**」(初版:1993年)を拠り所として表記している。
2009年に発行した**第4版**が最新版であり、企業がガイドラインとして運用している。

<http://www.aeha.or.jp/information/safety/pdf/guideline04.pdf>

- ポイント:
1. ISO3864シリーズ、ISO7010、ANSI Z535シリーズ、GUIDE51を
参考として日本の文化や習慣に合わせた記載方法となっている。
 2. 日本独自マークを含めて**19種類の警告図記号**を決めている。

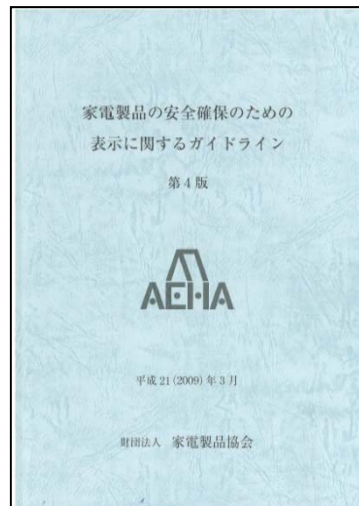
2.TC協会が取り組むIEC82079-1 制定までの経緯

■ 日本における使用説明書関連の基準・規格の実態

http://www.kaden-aijyotenken.jp/anzen/contents/preview/pageview.html?page_num=#page_num=1

家電製品の安全確保 のための表示に関する ガイドライン

第4版 2009年3月



2.TC協会が取り組むIEC82079-1 制定までの経緯

■ 日本における使用説明書関連の基準・規格の実態

- **ISO13407**(人間中心設計プロセス):1999年に発行され、家電製品メーカーを中心に2010年頃まで活動が活発であった。
ポイント: 1. バリアフリー、アクセシビリティ、ユーザビリティ、ユニバーサルデザイン、ユーザエクスペリエンスという言葉で活動を表し、使用説明分野も活動に参画した。
2. 操作手順や操作方法を使用者に「**わかりやすい**」「**見てわかる**」をコンセプトとした活動が展開された。



写真やイラストを多く使うことで
分かりやすく



テレビから、動画（アニメ）や
音声などで分かりやすくご案内

2.TC協会が取り組むIEC82079-1 制定までの経緯

■IEC 82019-1 発行までのJTCAの取り組み内容

- ・2001年 : JIS C0457 が IEC 62079 の翻訳版として発行された。(2006年発行)
⇒ 課題: コンシューマー向け製品マニュアルに対して適用が難しい。
- ・2005年 : 新しい使用説明に関する国際規格策定のためのWGを立ち上げる。
- ・2007年 : コンシューマー向けの製品のための製品情報規格 IEC 62079 Part2 のドラフトを完成させる。
- ・2008年 : 1月のIEC会議において、改訂し IEC 62079 Ed.2 を策定する案が承認される。
⇒課題: COPOLCOメンバーがIEC/MT21に参画し、IEC/IEC Guide37の改訂と IEC 62079 Ed.2 の改訂を同期をとりながら作業を進めた。
JTCAの代表者はMT21のコンベナーとして作業をリードしてきた。
- ・2012年 : 数回の会議を経て、FDISが承認され、8月に IEC 82079-1:2012 、12月に ISO/IEC Guide 37 :2012 が正式に改訂される。

3.国際規格準拠活動

12

対象範囲が拡大

情報の一貫性が要求される

梱包上



取扱上の注意など

カタログの仕様情報



保証書



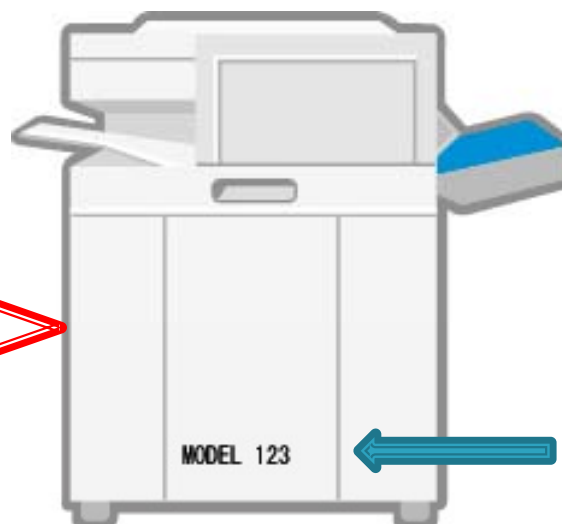
Web上の製品情報



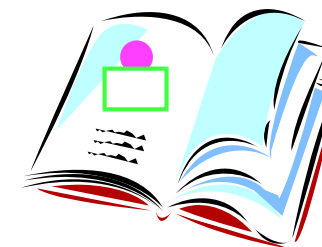
製品内部



製品上



識別情報



取扱説明書

意図した使用の明確化

- ▶ 対象製品の意図した使用，主機能／目的及び適用範囲

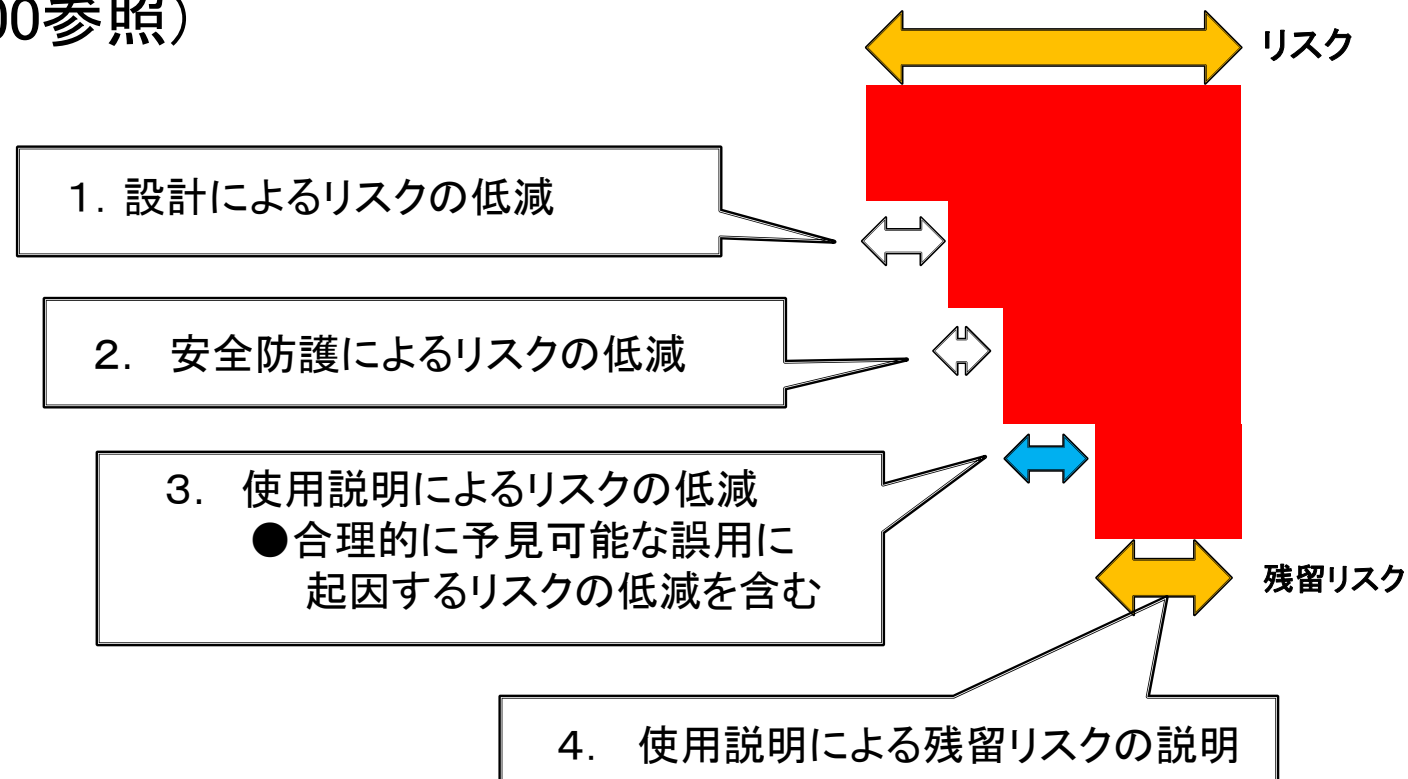


電子レンジは食品を加熱調理するものです
食品の加熱調理以外の目的で使用しないでください

- ▶ 意図しない使用を列挙するだけではだめ
 - 電子レンジで濡れたハンカチなどの繊維製品を乾燥しないでください
 - 電子レンジで濡れた携帯電話を乾燥しないでください
- ▶ ただし，このような情報は合理的に予見可能であれば安全のための注記としては必要

リスクの最小限化

- ▶ 製品のリスクアセスメントを行い，許容可能なリスクにまでリスクが低減されていることが前提（ISO/IEC Guide 51, ISO 12100参照）



3.国際規格準拠活動

IEC82079-1:2012 5. 使用説明の内容 (抜粋)

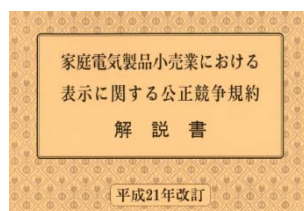
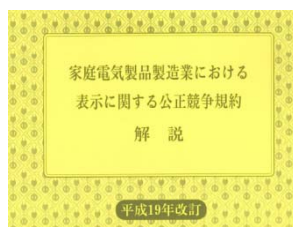
使用説明に含めるべき内容

- 製品の機能
- 使用説明の識別情報
- 製品の識別情報
- 製品の仕様
- 安全に関する情報
- 製品コンプライアンスに関する情報
- 使用説明保持の重要性に関する情報
- 使用準備のための情報
- 運転するための情報
- 保守のための情報
- 付属品, 消耗品, 予備品に関する情報
- 特殊な工具, 機器, 材料に関する情報
- 廃棄に関する情報

日本

表示の基本： 景品表示法
→ **不当表示の禁止**

業界別“表示の公正競争規約”と
“警告表示・取説の適正化”（通産省公報）



安全表記： PL法

- ・JIS S 0101
- ・業界別の安全確保のための安全表示ガイドライン



中国

法律： 産品質量法、標準化法
消費者權益保護法、合同法……



使用説明に関する国家標準
・GB5296.1~7 ・GB18030 ……



EU

規則、EU指令、CEマーク、
ニューアプローチ（21種類の指令）
一般製品安全指令（GPSD）

ISO/IECガイド：ガイド14（購入
情報）、ガイド51（リスクアセスメント）、
ガイド37（使用説明）

EN規格、IEC規格、ISO規格
・EN82079-1、EN60335……
・IEC82079-1、ISO3864、ISO7010

北米

連邦法、州法、消費者製品安
全法、消費者製品安全改善法、
FCC、FTC、EPA、OSHA …

CPSC（消費者製品安全委員会）の
ガイドライン：消費者製品の取扱説明書
作成についての製造業者の指針

ANSI、UL規格……
・ANSI Z 535シリーズ規格……
・UL60335、UL60950……



ISO 3864-2



MANUFACTURER'S GUIDE TO
DEVELOPING CONSUMER
PRODUCT INSTRUCTIONS

OCTOBER 2002

Edited by
Douglas P. Smith
Engineering Psychologist, Project Manager
Office of Human Factors
U.S. Consumer Product Safety Commission (CPSC)
Washington, DC 20207
Prepared by
J.P. Singer, G.M. Bailey, and N.D. Larson
Human Factors Research Unit
NIST Research Building
Gaithersburg, MD 20899
Contract No. CPSC-0-02-1218



American National Standard
For Product Safety Information in Product Manuals,
Instructions, and Other Collateral Materials

Sponsored by
National Electrical Manufacturers Association
Copyright © 2002
Published October 16, 2002
American National Standards Institute, Inc.

ANS Z535.6



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

■国際規格準拠に向けて、今後TC協会が取組むべきこと！

- 使用説明の国際規格準拠の重要性をアピール
 - ・ 関連する業界との連携を深める活動の強化
家電製品協会、家電製品公正取引協議会、
日本電機工業会、電子情報技術産業協会 ……
 - ・ 国際規格関連の最新情報入手と実務セミナーの
開催による情報提供 ⇒ ガラパゴス化対策
- 海外で通用するマニュアルとして評価尺度を浸透
 - ・ 日本マニュアルコンテスト評価尺度にIEC82079-1
の適合性チェックリストを反映させる。

4. 取説新時代に向けての取り組み

テクニカルコミュニケーターはどう変わるべきか

テクニカルコミュニケーターはどう変わるべきか

20

顧客起点

- ・原点はお客様

お客様のために利便性を向上させる

みやすく、わかりやすく、検索性にすぐれたマニュアル

さらに変革が必要になってきている！

情報は大きく4項目

機能説明

・より、充実させる。

・開発/販売戦略との連携

操作説明

・ゼロが理想

・提供のレベル、方法の改革

法規制

・PL
・安全規格
・環境

・遵法

制約割り切り事項

・ゼロが理想

・開発とのいっそうの連携
が必要

●上流部門からの仕様書入手を仕事のスタートするマニュアル制作では、お客様への価値提供を第一とする活動に限界がある。

●製品開発と一体になった戦略／企画のプロが求められる。

＜メーカーとしてのTCへの期待＞

・企業としての、第一はマニュアル不要の製品造り

・マニュアルは製品機能の訴求とPLに力点を置き、製品販売拡大に寄与して欲しい。

⇒製品情報提供は攻守のバランスを担う重要なツール



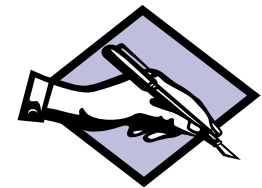
一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会
Japan Technical Communicators Association

“困ったから/わからないから読む” から

製品開発とのさらなる連携

“知りたいから読む” へ

- **まず初めに** お客様を知る活動 : UX (User Experience)
『こうやったらお客様が使い易いだろう』の提供側の想いの実現ではなく
お客様の声分析や (VOC)、エスノグラフィー等での行動分析をベース
としたお客様を原点とした活動
- **経験を活かす** : 製品開発構想 (企画段階) への積極的参画
テクニカルコミュニケーターが提供する取り扱い情報 (トリセツ、ヘルプ、FAQ)
は市場クレーム以外に、TCが気づく “わかりにくさ” “やりにくさ” もある。
⇒ 製品開発にフィードバック
⇒ ユーザビリティの優れた製品造りに寄与する。
- **発展させる** : Web活用でのマニュアルの概念の脱却、
UI (User Interface) とのコミュニケーション



お客様の困りごとを分析して、開発/設計に活かす！

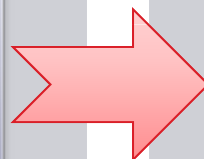
4.取説新時代に向けての取り組み

初等・中等教育の学習指導要領が変わった
「言語活動の充実」で国語も！

これまでは…

教育の中心は
「題材を読む」
(情景を想像し、
作者の意図を探る)

授業は講義が中心
教員の話聞き、
問に答える



小学校2011年から
中学校2012年から

教育の中心は
「話す・聞く・書く・読む」
(TPOに応じて、情報を収集
し、発信する)

授業は双方向・協働型
アクティブラーニング

4.取説新時代に向けての取り組み

中学校の国語の教科書の例

51 書く わかりやすく説明しよう 第1時

◎中心となる活動(情報収集)

目的・相手意識を明確にする

1 伝える目的や相手をはっきりさせよう

人に何かを伝える場合、まず、目的と相手を明らかにすることが大切である。ここでは、自分の「お気に入りの場所」を紹介し、友達にわかりやすく説明する文章を書いてみよう。

- 目的……お気に入りの場所を紹介する。
- 相手……同じクラスの友達。

2 情報を集めよう

①情報を挙げる。
自分がよく行く場所や、思い出に残っている場所などを思い出し、書くための情報を集めよう。下の図のように、マッピング(思い付いた事柄・気づいた事柄を次々にメモしてつなげていく方法)をしたり、カードに一つずつ書き出したりするよい。

②題材を決め、さらに情報を集める。
挙げた情報の中から、特に好きな場所や友達に紹介したい場所を一つ選び、その場所について、さらに関連する情報を集めよう。撮影した写真やその場所のパンフレットなどがある場合は、参考にするとよい。

マッピングの例

テーマ例

- 私の宝物(紹介)
- 好きな言葉(紹介)
- さがしてください、私の○○(依頼)
- 理科の実験記録(記録)
- 料理の作り方(説明)
- の調査報告(報告)

マッピングの中心に「お気に入りの場所」を記入し、関連する情報を次々にメモしてつなげていく方法。

お気に入りの場所

- 小さいころからよく遊んだ。
- 静か。
- 町でいちばん大きなけやきがある。
- 緑が多い。
- 家から歩いて5分。
- ふらんこや砂場、ベンチがある。
- 小さい噴水がある。
- 〇〇駅から歩いて約10分。
- 見晴らしがいい。
- 自分の部屋。
- 夕方の町の風景をよく眺めた。
- 卒業した小学校の図書館。
- 家族で行った〇〇山。

教科書 国語 中1 教師用01.pc

指導時間・配当時間 6月・3時間

学習指導要領との対応 (1)ア、イ (2)イ (1)イ

わかりやすく説明しよう

観点を決めて書く

「家の近所の○○公園はよい所です。」

これだけでは、その公園のよさは人に伝わらない。相手に理解してもらえらるよう説明するには、どうすればよいだろう。観点を決めて必要な情報を集め、整理して伝える方法を学習しよう。

指導要領例

「第1時」マッピングの方法で観点を広げながら、伝えたいことの観点を整理する。

「第2時」文章構成を考え、目的や相手を考えて文章にまとめる。

「第3時」目的・相手を定めてさらに情報を集めてみることにしよう。それぞれを比べた感想を互いに伝え合う。

② 学習に役立てよう ③ 読解を促す

授業の展開

学習の見過しをもちょう

つなげる、生かす

まとめ、伝え合う

整理する

観点を、集める

見つける

① 伝える目的や相手をはっきりさせる。

② 情報を集める。

③ 観点を決めて情報を整理する。

④ 構成を考える。

⑤ まとめ方を工夫する。

⑥ 目的や相手を定めて考える。

⑦ 感想を伝え合う。

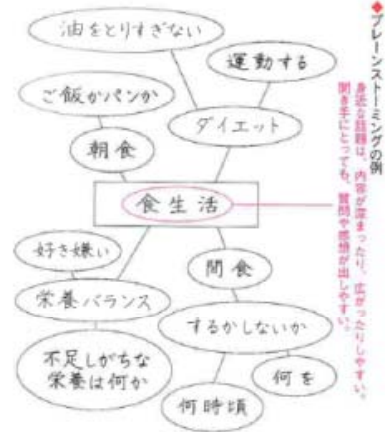
学習目標

目標

- 伝える目的や相手を明確にして情報を集める。
- 説明する観点を決めて情報を整理し、わかりやすい構成を考えて書く。

4.取説新時代に向けての取り組み

中学校の国語の教科書の例



自分たちの食生活を見直したり、取り組まれているさまざまな事例を紹介したりすることで、自分たちの考える食生活のあり方を効果的に説明しましょう。

ある程度主張することを決めてから、根拠となる資料を集めることが効果的な説明につながる。
（ただやみくもに資料を集めることは避けた）

1 計画を立てる

「食生活を考える」というテーマで資料を集め、何枚かの発表資料を作成しましょう。はじめに、グループで発表内容のアイデアを出し合い、調査の方法や整理の方法を考えてみましょう。

2 資料を集める

事例を集める方法

- 書籍や映像資料 食生活に関する資料から紹介する事例を取り出し、分類する。
- インターネット 「食生活」や「食育」など関連するキーワードで検索する。

三省堂 中2 国語編01.pdf
4 時間扱い

課題をもって話そう・聞こう

プレゼンテーションをしよう

自分たちが調べたことをわかりやすく報告するには、どのような点に気をつければよいでしょうか。聞き手に効果的に伝えるには、話し方を工夫するだけでなく、資料となる図表を工夫したり、機器を使って資料を示したりすることも大切です。

情報の整理や発表の仕方、話の組み立て方などを工夫して、プレゼンテーションをしましょう。

資料の整理、使い方は「資料提示の例」で説明する。資料の整理、使い方は「資料提示の例」で説明する。

目的や状況に応じて、資料や機器などを効果的に活用して話す。

社会生活の中から話題を決め、集めた材料を整理して資料をつくる。

目的や状況に応じて、資料や機器などを効果的に活用して話す。

1 計画を立てる

2 資料を集める

3 効果的な伝え方を考える

4 リハーサルする

5 プレゼンテーションをする

振り返る

プレゼンテーションをしよう 30

4.取説新時代に向けての取り組み

中学校の国語の教科書の例

三省堂 中2 国語編02.pdf

課題をもって話そう・聞こう

あるテーマについて、何人かの異なる立場の人が議論したあと、聴衆も加わって参加者全員で考えを深め合う話し合いを、「パネルディスカッション」といいます。

これは、異なる立場の人と意見を交流すること、参加者の見方や考え方を深め、より確かなものにすることを目指す話し合いです。いろいろなテーマを設定して、実際にパネルディスカッションをしてみましょう。

1 テーマを決める

下のコラムを参考にして、さまざまな立場から意見を出し合えるようなテーマを考えましょう。

例 海外の中学生に日本を紹介するとしたら、何をとりあげるのがよいか。

2 発表内容を組み立てる

1 自分の立場を決め、考えをまとめよう
選んだテーマについて、自分の考えを整理しよう。一つのテーマについて、次の例のようにいくつかの立場が考えられます。あなたはどの立場をとりますか。また、それはなぜでしょうか。

立場の例

A 豊かな自然を紹介する立場
B 進んだ技術を紹介する立場
C 伝統的な文化を紹介する立場

パネルディスカッションのテーマ

パネルディスカッションの目的は、テーマに対して、さまざまな立場で意見を交流し、互いに理解を深めることにあります。ですから、パネルディスカッションのテーマは、次の観点を参考にして決めるとよいでしょう。

- 立場によって、考え方や捉え方が広がったり、異なったりするテーマ。
- 「どうすればよいか」ということを考えていけるテーマ。
- 考える立場が三つから四つくらい設定できるテーマ。
- 具体的な事実に基づいた考察ができるテーマ。

「こういう立場を設定したら、いろいろな意見が出てきて話し合いが深まりそうだ。」という立場と、その立場から主張する内容とを考えましょう。

他に、現実の学校生活などで解決を待っているもの、行事や他の学習との関連で取り上げられるもの、という観点もある。

111 ともにわかり合う

三省堂 中2 国語編02.pdf

課題をもって話そう・聞こう

あるテーマについて、何人かの異なる立場の人が議論したあと、聴衆も加わって参加者全員で考えを深め合う話し合いを、「パネルディスカッション」といいます。

これは、異なる立場の人と意見を交流すること、参加者の見方や考え方を深め、より確かなものにすることを目指す話し合いです。いろいろなテーマを設定して、実際にパネルディスカッションをしてみましょう。

1 テーマを決める

2 発表内容を組み立てる

3 パネルディスカッションをする

振り返る

パネルディスカッションの目的は、テーマに対して、さまざまな立場で意見を交流し、互いに理解を深めることにあります。ですから、パネルディスカッションのテーマは、次の観点を参考にして決めるとよいでしょう。

- 立場によって、考え方や捉え方が広がったり、異なったりするテーマ。
- 「どうすればよいか」ということを考えていけるテーマ。
- 考える立場が三つから四つくらい設定できるテーマ。
- 具体的な事実に基づいた考察ができるテーマ。

「こういう立場を設定したら、いろいろな意見が出てきて話し合いが深まりそうだ。」という立場と、その立場から主張する内容とを考えましょう。

他に、現実の学校生活などで解決を待っているもの、行事や他の学習との関連で取り上げられるもの、という観点もある。

パネルディスカッションをしよう 110

4.取説新時代に向けての取り組み

デジタルネイティブが変える

デジタルネイティブの特徴

- ・「現実の出会いとネットでの出会いを区別しない」
- ・「相手の年齢や所属・肩書にこだわらない」
- ・「情報は無料と考える」とされる

に加えて

- ・欲しいとき欲しい情報を得る
- ・自分が**共感する**(親しみを感じる)情報を信じる

つまり、彼らに流す情報は

- ・いつでもスマホで見れて
- ・彼らの目線で(彼ら向けで響く)
- ・提供者は問わない

デジタルネイティブとは・・・

生まれながらにIT環境(PC、ケータイやスマホ、インターネットなど)になじんでいる(1980年代後半以降生まれ)、
ガートナーのPeter Sondergaard氏が命名

4.取説新時代に向けての取り組み

TC協会の人材育成も変わる

セミナー

- ・ 標準・規格に関するセミナーの充実

TC技術検定

- ・ 3級TW・・・「日本語スタイルガイド」による
- ・ 2級MP・・・使用説明制作実務
- ・ 2級DR・・・使用説明制作ディレクション

出版

- ・ 「マニュアル制作ディレクション」を改訂
⇒「トリセツのつくりかた:品質追求編」
⇒「トリセツのつくりかた:スタンダード編」
- } 2分冊へ

TC専門課程 制度

- ・ 大学の授業科目での専門課程制度
科目履修後に「TC専門課程修了認定」

～2005年
マニュアル/取扱説明書

2006年～2012年
トリセツ:TCの新たな活用

2013年～
使用説明:取説新時代

標準・規格

国内の業界指導(ガイドライン) ⇒ガイドに従う
安全表記(業界ガイド)

⇒ガラパゴス化
⇒リスクアセスメント

国際標準が制定された
対象範囲が拡大

域内自由貿易協定が政治の中心
テーマとなる時代は、ガラパゴス化
している国内制度依存からの脱却
を考える時期にきている。

・国際標準への対応

ISO/IEC Guide 37/IEC82079-1

・国内制度依存から国際標準準拠
ISO/IEC Guide 14 & Guide 51

地域や国別の法律や規格などを理
解しリスクアセスメントを行い、リス
クの最少化を行う。

コンテンツ

機能説明(製品主体)、
操作説明(わかりやすさ)

目的説明(お客様主体)
操作説明はゼロが理想
グローバル対応(多言語対応)+各国法規への対応

⇒お客様起点の価値提供
⇒製品戦略/企画との連携
グローバル対応(多言語対応)+各国法規への対応

意図した使用の明確化
リスクの最少化

提供形態

紙マニュアル(製品に同梱)

⇒製品上、包装上、Web、カタログ、保証書なども

紙から電子へ(PDF)
組み込みUI/直観的UI
Web配信/ネット社会への対応
構造化文書設計

⇒モバイル端末対応/電子提供
⇒デバイス連携/ゲームニクス
⇒クラウド活用/キュレーション
⇒トピック指向ライティング

お客様経験価値(UX)
学校教育の変化

スマートフォンやタブレット端末の
爆発的普及は、紙メディア依存から
の本格的脱却を可能にした。
キュレーションやゲームニクスがそ
の解決の1つとなる。
お客様を原点に据え、顧客起点で
価値提供を考えていく。

これからのTCの方向性

製品仕様情報提供

わかりやすさ
正確さ・探しやすさ

機能
説明

操作
説明

お客様への有効情報提供

わかりやすさ
正確さ・探しやすさ

お客様への
価値提供

目的
説明

操作
説明

電子化
提供の多様化

●使用説明の国際標準が制定され、TCの仕事が変わった。

⇒今までのやり方では世界に通用しない。

・TCに求められるもの:

マニュアル制作 + 開発の上流から製品戦略/企画に参画し
国際標準を理解するプロ

⇒使用説明をトータルにマネジメントできる人材が必要

・この人材育成にTC協会としても一緒に取り組んでいきたい。

ご静聴ありがとうございました