

わかりやすいマニュアルの作成手法 —システム操作マニュアル編—

セミナー開催概要およびプログラム [実施費用参考例付き]

有限会社 山之内総合研究所

セミナーの主旨

システム操作マニュアルを作成するにあたっての疑問・課題に答え、読者の理解・評価に結びつく解決策を示します。

通信ネットワークを基幹とした各種のシステム(情報検索システム、業務支援システムなど)には、**ユーザにシステムを正しく理解してもらい、加えてユーザの目的を達成するのに必要な操作を的確に示す「システム操作マニュアル」**が欠かせません。同様に一般ユーザ向けのソフトウェアあるいはシステムエンジニア向けのソフトウェアにもわかりやすいシステム操作マニュアルが必要です。

一方で、システムの開発者あるいは顧客サポートの方々から「マニュアルを作成したが、ユーザからわかりづらいと言われた」などの声をお聞きます。その原因には、わかりづらいと指摘されたマニュアルが「執筆者(メーカ)の視点」が先立ち「読者(ユーザ)の視点」に欠けた見出し構成や「読者にとっての要点」が不明確な解説に陥っている可能性があります。

本セミナーでは、「読者(ユーザ)の視点」をキーワードにしてシステム操作マニュアルの見出し構成の考え方から機能の解説および操作手順の表し方を解説します。あわせて、文体・表現・用語の見直し方および図・表の使い方など、**マニュアル作成の実務を進めるにあたっての知識・ポイントを応用しやすい事例**で解説します。

* 本セミナーでは、PCあるいはサーバで運用されるシステムのソフトウェア、パッケージソフトのマニュアルを想定しています。

セミナーの実施方法と概略構成

- **実施方法** 「**プレゼンテーション+質疑応答**」方式 [全**1.5日間**(半日3回の開催も可能)]
(オプションでフォローアップセミナー、例題演習を実施)
- **参加対象** マニュアルを作成する機会がある技術者およびメーカのマニュアル製作担当者の方々
システムの解説文書を作成する機会がある技術者および文書管理担当者の方々
- **参加者数** 3名(最少開催)~40名程度(最大)*1開催当たり
- **講師** 山之内総合研究所 山之内孝明

前 半(全1日)		後 半(半日)	
第1部	目次構成の考え方と見出し名の付け方	第7部	陥りやすい技術表現の見直し方
第2部	読者の理解につながる段落のまとめ方	第8部	箇条書きおよび図・表の使い方
第3部	導入段落のまとめ方	第9部	用字用語の使い方
第4部	解説段落のまとめ方	第10部	文書書式の選び方
第5部	陥りやすい文構成の見直し方		
第6部	操作手順と注意指示の表し方		

- **本セミナーに関するお問合せ方法は、本資料の最後をご覧ください。**

プログラム

[注] 以下の各項目はプレゼンスライドの抜粋・要約です。また、解説の順序は一部前後する場合があります。

第1部 見出し構成の考え方と見出し名の付け方

マニュアルには、読者（ユーザ）が必要な情報を見つけやすい“見通しがよい”見出し構成が求められます。重要な事項が下位の見出しランクに埋もれてしまつては、書かれてあつても読者の目に届かない場合があります。また、見出し名は読者が知りたい事項（あるいは知るべき事項）を的確に表していなければなりません。第1部では、見出し構成と見出し名の基本に加えわかりやすさにつながるさまざまな工夫を解説します。

➤ 見出しランクの考え方

“見通しがよい”見出し構成とは／ページ数に応じた見出しランクの選び方／改ページの適切な使い方／「ページ数が多い」・「ページ数が少ない」および「中間型」のマニュアルの見出し構成

➤ 見出し構成の基本と陥りやすい見出し構成の見直し方

章-節-項構成の基本／「機能の構成から発想した見出し構成」と「読者の目的から発想した見出し構成」の違い／見出し数・見出しランクの調整／《オプション》Web マニュアルの見出し構成

➤ 見出し名のポイントと見直し方

読者にとってわかりやすい見出し名のポイント／陥りやすい見出し名の見直し方／サブタイトルの使い方

第2部 読者の理解につながる段落のまとめ方

ユーザにシステムを提供しても、ユーザに“理解”されなければシステムは十分に活用されません。マニュアルをまとめる際に“開発者（メーカー）の視点に偏った解説”に陥ると、ユーザはまずメーカーが提示する論理を咀嚼（そしゃく）しなければなりません。製品・システムを解説する際の基本は「ユーザ（読者）の視点で要点を明確に示す」です。第2部では、「読者の視点」で要点を明確に表すためのいくつかのポイントを事例で解説します。

➤ ポイント1:「要点」を最初に述べる

要点があいまいになりやすい原因／“読者にとっての要点”があいまいな段落と明確な段落の違い

➤ ポイント2:段落を「構造化」する

不要に長い段落の見直し方／不要に改行が多い段落構成の見直し方／補足・注記の適切な使い方

➤ ポイント3:「視点」を明確にする

「視点」とは／「執筆者・製品の視点」と「読者の視点」／機能仕様書と製品解説・マニュアルの違い

第3部 導入段落のまとめ方

上位の見出し（章あるいは節）に続く「導入段落」は読者が「以降に続く各項目の要点」を把握するための重要な部分です。導入段落を不要に簡略するあるいは不要に長くしすぎると、要点があいまいになり以降の各項目の要点が伝わりづらくなります。第3部では、導入段落のまとめ方の基本と陥りやすい事例の見直し方を解説します。

➤ 導入段落をまとめる際のポイント

導入段落の重要性／「主題補足」型導入段落と「動機付け」型導入段落の使い方

➤ 「**要点を欠いた導入段落**」・「**変則的な導入段落**」の見直し方

要点が後送りになった導入段落／要点がない導入段落／長すぎる導入段落／導入段落がなく見出しが連続する構成

第4部 解説段落のまとめ方

マニュアルでは、「執筆者（メーカー）の視点」ではなく「読者（ユーザ）の視点」が主体です。第4部では、システムを解説する際に基調となる文体と避けるのが適当な文体を比較して解説します。加えて、陥りやすいさまざまな事例（段落）の見直し方を解説します。

➤ 「**読者の視点**」を主体にした文体

「視点」とは／機能仕様書と製品解説・マニュアルの違い／「読者の視点を欠いた段落」に陥りやすい原因

➤ 「**読者の視点**」が明確な文体と段落

「システムの機能」を要点にした段落／「システムの構成」を要点にした段落／「操作の有効性」を要点にした段落／「操作の必要性」を要点にした段落

➤ 「**要点が不明確な段落**」・「**読者の視点を欠いた段落**」の見直し方

要点が“遠まわしな”段落／“製品仕様書”の文体を変えただけの段落／“事物の視点”に偏った段落

第5部 陥りやすい文構成の見直し方

しばしば「係りと受け（例：主語と述語の対応）が不自然な文」あるいは「主語があいまいな文」を指摘されるあるいは見かける場合があります。これらは読者の「違和感」をまねくだけでなく、場合によっては「重大な誤解」につながるおそれがあります。第5部では、マニュアルで陥りやすい文構成とその見直し方を解説します。

➤ 「**主語と述語の対応が不自然な文**」の見直し方

述語に対応する語がない文の見直し方／「主語が二つあるようにとれる文」の見直し方

➤ **複文・重文**を使う際の留意事項

複文とは／複文の基本／異なる主語が省略された複文の見直し方／二重複文の見直し方／入れ子型複文の見直し方／重文とは／重文の基本／視点が“ゆれる”重文の見直し方

➤ 「**主語・目的語が欠落した文**」の見直し方

「省略して差し支えない語」と「省略できない語」／不要に主語・目的語が省略された文の見直し方

➤ 「**システムの動作・状態・機能**」を表す際の留意事項

システムの動作を表す際の能動文と受身文の使い分け／不自然な係りと受けにつながる述語の見直し方／システムの操作・動作に適さない述語の見直し方／「-できる」文を使う際の留意事項

第6部 操作手順と注意指示の表し方

システム操作マニュアルの操作手順は、適切な規範に基づき統一した様式で表される必要があります。また、注意指示では「何をしてはならないのか／何を必ずしなければならないのか」が明確に示されなければなりません。第6部では、操作手順と注意指示を表す際の基本とポイントを解説します。あわせて、「一般ユーザ向け」のマニュアルと「システムエンジニア・プログラマ向け」のマニュアルでの共通点の考え方と使い分けのべき事項を解説します。

➤ **操作指示の表し方**

箇条書き形式で操作手順を表す際の基本／「操作指示」と「操作の結果」を表す際の基本／陥りやすい事例の見直し方／GUIとCUIそれぞれの操作指示の共通点と違い

➤ **注意指示の表し方**

注意指示の基本構成／応用的な注意指示の例／《オプション》エラー解説の見直し方

第7部 陥りやすい技術表現の見直し方

マニュアルでは、誤解をまねく用語使い・表現を避けなければなりません。たとえば、執筆者が同じ意味のつもりで異なった表記を用いると、混乱・誤解につながるおそれがあります(例:実行状態⇄ステータス)。第7部では、用語使い・表現のチェックポイントを整理し事例で見直し方を解説します。

➤ **技術文書で陥りやすい表現・用語使いの見直し方**

用語の“ゆれ”／技術慣用表現／形容表現と通俗表現／必要以上の短縮語・複合語・外来語／“複合語形容動詞”と“複合語動詞”

➤ **あいまい表現の見直し方**

あいまいな語を使った表現／形式名詞を多用した表現(あいまい表現の例)／指示代名詞を多用した表現／二重否定・部分否定を使った表現

➤ **冗長表現の見直し方**

意味に影響しない語・重複した語が残る表現／形式名詞を多用した表現(冗長表現の例)

➤ **句読点の使い方**

読点の使い方／読点の使い方／陥りやすい事例と見直し方

➤ **文末表現・ていねい表現の使い方**

「です・ます体」, 「だ・ある体」の使い分け／体言止めの使い方／必要以上のていねい表現の見直し

第8部 箇条書きおよび図・表の使い方

「箇条書き」を使うと、並列性あるいは順序性がある文の関係を視覚化・構造化して表せます。ただし、原則にそぐわない使い方(例:不要に項目数が多い箇条書き)をすると、かえって要点があいまいになりかねません。また、図・表は要点を述べた段落と関係付けて用いると、読者の理解につながり有効です。ところが、「・・・を図(あるいは表)に示す」などと詳細な図・表だけが示されている場合があります。また、図にさまざまな情報を盛り込んでも、詳細になりすぎ読者がその要点を読み取れなくては意味がありません。第8部では、箇条書きおよび図・表を用いる際の原則と読者の理解に結びつく効果的な使い方を解説します。

➤ **箇条書きの使い方**

箇条書きの基本形／「主文-補足文」構成と複数項目の原則／文体の統一／見出し付き箇条書きの扱い方／箇条書きの応用形／変則的な箇条書きの見直し方

➤ **図の使い方と工夫**

「構成」を表す図のポイント／「組合せ」による図解化の手法／「図解」の発想／複雑な図の見直し方

➤ **図・表と段落の対応**

図・表の使い方の原則／図・表と段落の対応の見直し方

➤ **表の使い方と工夫**

項目間の文体・文末表現の統一／「見出し行」形式の表の使い方／「見出し列」形式の表の使い方

第9部 用字用語の使い方

マニュアルに限らず実務文書では、「用いられる字と語(用字用語)」が適切な規範に基づいているとともに文書全体で統一されていなければなりません。たとえば、カタカナで表記する際にある箇所では語尾に長音を付け別の箇所では付けない用語使い(サーバー⇔サーバ)では不自然であり、読者の文書への信頼を損ねます。第11部では、「用字用語」のより所(使い方を判断する際の考え方)と留意点(例外の取り扱い方)を執筆する際に使いやすい一覧形式で解説します。

➤ **漢字・ひらがな書きの使い分け**

使い分けの規範／ひらがな書きが適当な例／漢字書きが適当な例／用法によって使い分けが必要な例

➤ **送り仮名の使い方**

不統一になりやすい送り仮名の見直し方／複合の語の送り仮名の付け方

➤ **外来語のカタカナ表記の使い方**

カタカナ表記を使う際の留意事項／長音(ー)の扱い方／分かち書き(複合語)の midpoint の扱い方

➤ **専門用語の表記**

専門用語のより所／分野による違いの例／専門用語を使う際のポイント

➤ **記号の使い方**

囲み記号(例:括弧など)の使い方／区切り記号(例:コロン)とつなぎ記号(例:ハイフン)の使い方

第10部 文書書式の選び方

マニュアルの書式は、読みやすかつ文書作成の共通の規範に基づいていなければなりません。第10部では、書式の基本と機能的でかつワープロでも可能なレイアウトの手法を解説します。

➤ **段落・見出し書式の選び方**

読みやすい文字・行間／見出し構成をわかりやすくする見出し書式

➤ **箇条書きおよび図・表の書式**

読みやすい箇条書きの書式／図・表の書式の基本

[重要] 開催に伴う付帯事項

本セミナーは、出張形式の有料セミナーです。

- ご依頼をいただいた技術系企業に当社が出張する方式を基本前提としています。

本セミナーは、当社ホームページ「わかりやすいマニュアル作成のための実践テクニカルライティングセミナー www.yamanouchi-yri.com」と基盤になる考え方は同じにしていますが、実務知識と事例を中心とした新構成・新内容です。

- 当社ホームページに公開しているプレゼンスライドとの重複はおよそ5%以下です。

[参考] 実施費用の例

最少開催 3 名からお受けします。開催費用は参加者数および諸条件(場所, その他)をもとにお見積りします。**参加者数に応じて参加 1 名当たりの金額が割安となります** (最大 40 名程度まで)。

以下の参考例は出張によるセミナー基本料金と実施諸経費の例です (2009 年 10 月現在)。

- セミナー基本料金は年 1 回程度の割合で見直す場合があります。

参考例 1 : 参加 3 名 (プレゼンテーション+質疑応答方式, 東京都内)

件名: わかりやすいマニュアルの作成手法—システム操作マニュアル編—

	費 目	数 量	金 額	備 考
1.	セミナー基本料金 (参加 3 名)	(一式)	70,000	全 1.5 日
2.	教材版下費	(一式)	6,000	
3.	出張交通費	(一式)	10,000	
	小 計		¥86,000	
4.	消費税 (上記 1~3.の 5%)	(一式)	4,300	
	合 計		¥90,300	(税込み)

- 参考例には教材印刷費は含みません。コピー用版下で提供します。
- 参考例には会場費、機材費(プロジェクタ、スクリーン)などは含みません。御社のご用意となります。
- 諸条件(会場、開始時間・終了時間、事前準備・打合せなど)によって別途料金のご相談が必要な場合があります。

参考例 2 : 参加 10 名 (プレゼンテーション+質疑応答方式, 東京都内)

件名: わかりやすいマニュアルの作成手法—システム操作マニュアル編—

	費 目	数 量	金 額	備 考
1.	セミナー基本料金 (参加 10 名)	(一式)	126,000	全 1.5 日
2.	教材版下費	(一式)	6,000	
3.	出張交通費	(一式)	10,000	
	小 計		¥142,000	
4.	消費税 (上記 1~3.の 5%)	(一式)	7,100	
	合 計		¥149,100	(税込み)

- 付帯事項は上記参考例 1 に同じ

[補足] フォローアップセミナーと例題演習

- フォローアップセミナー、例題演習はオプション開催です。実施方法については別途ご相談申し上げます。

フォローアップセミナーの実施 (オプション)

フォローアップセミナーとは、実施された企業で作成された技術文書を本セミナーで解説するポイ

ントで見直しを行うフリートーク形式のセミナーです。

例題演習の実施（オプション）

オリジナルに作成した例題演習を用意しています。演習後にポイントを要約した演習解説を行います。

[重要] 本件に関するお問合せに際してのお願い

本件のお問合せに際しては、必ず企業名、ご所属、氏名、電話番号をお知らせください。また、Eメールはご所属企業によるご本人のEメールアドレスからご連絡ください。

- 企業名・ご所属を匿名とされたお問合せおよびご所属の企業ドメイン以外のメール（フリーメールあるいは一般のインターネットサービスプロバイダのメールアドレスを使用したメール）に対しては開催費用などのご返答がしづらいため、誠に恐縮ながら以上のご協力をお願いする次第です。

お問合せはこちらへ

有限会社 山之内総合研究所 山之内孝明 takaaki@yamanouchi-yri.com

(以上)