

わかりやすいマニュアルの作成手法 —ビジネス業務マニュアル編—

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

業務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。

顧客対応、流通管理、経理・人事管理をはじめビジネスの多くは業務システムを基盤として構成される例が一般的になりました。これに伴い、業務システムを使用的確に業務を進めるための「わかりやすいビジネス業務マニュアル」が求められています。

- 初めての読者にもわかりやすく、かつ業務を理解するテキストとして使える。
- 業務システムの使い方に偏らず、「業務の遂行」の視点で構成されている。
- 業務の多用な事例に対応でき、かつ必要な事項を見つけやすい(あるいは見落とさない)。
- 電子化されネットワークで利用でき、改訂もしやすい。

本セミナーでは、業務マニュアルを作成する方々を対象に「章・節・項構成の作り方」、「見出し名の付け方」、「業務の解説・操作の表し方」、「適切な用語の使い方」さらには「電子化に適した書式」など、**マニュアル作成を進めるにあたってのポイントを応用しやすい事例で解説**します。

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** ビジネス業務マニュアル制作担当者の方々
企業の業務効率化推進担当者の方々
- **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	第 6 部	電子化に適した書式のポイント
第 2 部	見出し名の付け方	第 7 部	表と図の作り方・使い方
第 3 部	業務の解説—段落でまとめる際のポイント—	第 8 部	陥りやすい文章表現の見直し
第 4 部	業務の解説—箇条書きの使い方—	第 9 部	用字用語の見直し
第 5 部	業務の指示と Q&A・注意の表し方		

- **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（第1日） *第1日：午後半日，第2日：全日の開催も可能です

第1部 目次構成の考え方

「必要とする業務手順を的確に見つけられる」あるいは「重要な事項を見落とさない」ためにも、わかりやすく実用的な目次（章－節－項）構成が大切です。第1部では基本的な考え方と陥りやすい事例をあげながら、適切な目次構成の考え方を解説します。また、ページ数（見出し数）が多い業務マニュアルの構成を検討する際に有効な手法を示します。

- **見出しランクの考え方**
ページ数に応じた見出しランクの選び方／章改ページ構成と節改ページ構成
- **見出し番号書式の選び方**
業務マニュアルに適した見出し番号書式／業務マニュアルで使う番号書式の整理
- **章構成の考え方**
「業務の構成」と「章構成」の関係／陥りやすい事例／ページ数と章数の調整
- **節構成の考え方**
節構成の基本／必要な項目を見つけやすくする工夫／わかりやすい節構成の工夫／陥りやすい事例
- **章構成・節構成の調整**
章構成と節構成にまたがった調整と陥りやすい事例／節構成の調整と陥りやすい事例
- **項構成の考え方と調整**
項構成の基本／項構成の調整／陥りやすい事例

第2部 見出し名の付け方

業務マニュアルの見出し名は、主題（例：業務の対象＋業務担当者がとるべき行動）を的確に表していなければなりません。第2部では、業務マニュアルで使われるさまざまな見出し名のスタイルを整理し適切な使い方を解説します。

- **業務マニュアルで使う見出し名**
読者にとってわかりやすい見出し名／見出し名の類型／見出し名の使い分け
- **見出し名の見直し**
文体が不統一な見出し名／不要に簡略化した見出し名／あいまいな見出し名／冗長な見出し名
- **注意して使う見出し名と見出し名の工夫**
用途を考慮する必要がある見出し名／サブタイトルの効果的な使い方

第3部 業務の解説ー段落でまとめる際のポイントー

業務を解説する際は、その要点を「段落」で明確に示す必要があります。第3部では、要点を明確に示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**
段落の構成と長さ／長い段落の見直し／改行を多用した段落の見直し／要点が不明確な段落の見直し

- **ポイント 2:「行為・動作の主体」を考える**
「行為の主体」・「動作の主体」とは／主語を省略する際の注意／主語を省略した「-します」文の見直し／省略が不適當な主語の扱い方
- **ポイント 3:段落の構成を視覚化する**
補足文の使い方／注記の使い方／注記・補足文を使って段落の構成を視覚化した事例
- **リード段落のまとめ方**
リード段落の例／いくつかの陥りやすい事例と見直し

第 4 部 業務の解説ー箇条書きの使い方ー

「箇条書き」は“段落を視覚化・構造化する”手法の一つといえます。その一方で、要点があいまいで書式がまちまちな箇条書きがしばしば見られます。第 4 部では、箇条書きの基本と効果的な使い方を解説します。

- **箇条書きの基本と書式**
箇条書きの類型／文体の統一／箇条書きの書式
- **箇条書きを使う際の注意**
要点がない箇条書きの見直し／いくつかの変則的な箇条書きの見直し／応用的な箇条書き

第 5 部 業務の指示と Q&A・注意の表し方

第 5 部では、業務システムを使う際の手順を「箇条書き形式」および「図解形式」で表す手法を解説します。あわせて、業務に伴う Q&A および注意の表し方を解説します。

- **箇条書き形式と図解形式**
箇条書き形式と図解形式の基本／入れ子型箇条書き形式の手法
- **業務手順の表し方**
「業務システムを用いる場合」に適した段落構成と文体／「手順が多くなる場合」の工夫／陥りやすい事例と見直し
- **注意の表し方**
注意を指示する際の文体／段落で表す際の基本／陥りやすい事例と見直し
- **Q&A のまとめ方**
Q&A の段落構成／陥りやすい事例と見直し

プログラム（第 2 日・午後半日） * 第 1 日：午後半日，第 2 日：全日の開催も可能です

第 6 部 電子化に適した書式のポイント

業務マニュアルは印刷文書よりむしろ電子文書で用いられる事例が多く、PDF 形式あるいは HTML 形式で読みやすい書式を考える必要があります。第 6 部では、ワープロの書式をベースに「電子文書に変換した際にも読みやすい書式」と「電子化を活かす手法」を解説します。

- **電子化のポイント**
電子化の考え方／電子化の選び方／文書書式の基本

➤ **PDF マニュアルのポイント**

PDF マニュアルの留意点／段落の基本書式／行間の設定／1行の字数の設定／ページ調整の手法ー「行の捻出」と「空きの圧縮」ー

➤ **HTML マニュアルのポイント**

HTML マニュアルに適した構成／段落の基本書式／行間の設定／余白と空きの扱い方／1行の字数の設定

➤ **「見出し」・「手順」の書式**

見出し・手順のポイント／陥りやすい事例ー“めりはり”がない見出しー／見出しの書式例／手順の書式例

➤ **効果的な色使いの手法**

視線を誘導する色使い／陥りやすい事例ー過剰な色使いー／文字への色使いの例

第7部 表と図成の作り方・使い方

第7部では、表・図を作成する際の基本的なポイントを業務マニュアルで使われる事例で解説します。

➤ **表を作成する際の基本とポイント**

表の基本書式／表幅の決め方／行の折り返しが多い表の工夫

➤ **図を作成する際の基本とポイント**

図・表中の文字・けい線の基本／図の大きさの考え方／図・表の入れ方／ブロック図の基本／図を見やすくする「構図」／陥りやすい事例と改善した事例

第8部 陥りやすい文章表現の見直し

文章は書き上げただけでは完成とはいえません。さまざまな視点で見直す必要があります。第8部では、わかりづらさ誤解につながるいくつかの原因とその改善方法を業務マニュアルの例文を中心に解説します。

➤ **複文の使い方のチェック**

主節に従節が入り込んだ複文／二重複文

➤ **あいまい表現のチェック**

あいまいな語を使った表現／「代名詞・連体詞」を使ったあいまい表現／「二重否定」を使ったあいまい表現／「主語が欠落」したあいまい表現／「目的語が欠落」したあいまい表現

➤ **冗長表現のチェック**

意味に影響しない語・重複した語が残る表現／「形式名詞」を使ったあいまいで冗長な表現

➤ **句点の使い方・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のポイント

➤ **用語使いのチェック**

用語の“ゆれ”／技術慣用表現／慣用的な表現とマニュアルにそぐわない表現／“複合語形容詞”と“複合語動詞”

第9部 用字用語の使い方

用字用語の使い方（例：送り仮名）が不統一のマニュアルは読者の信頼を損ねます。第9部では、「用字用語（一般用語）」のより所と注意点を解説するとともに、陥りやすい問題点、事例を解説します。

➤ **漢字・ひらがな書きの使い分け**

使い分けの基本／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**

送り仮名の基本／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**

カタカナ表記のポイント／長音の扱い方

[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企業に当社が出張する方式を基本前提としています。
- 「講習会事業者を仲介とした開催」あるいは「コンサルティング事業者との協業による開催」はいたしません。

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（2006年7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ービジネス業務マニュアル編ー

	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。お客様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－ビジネス業務マニュアル編－

	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）