解説　テクニカルライティングの効果

文書品質の向上と文書作成時間の短縮

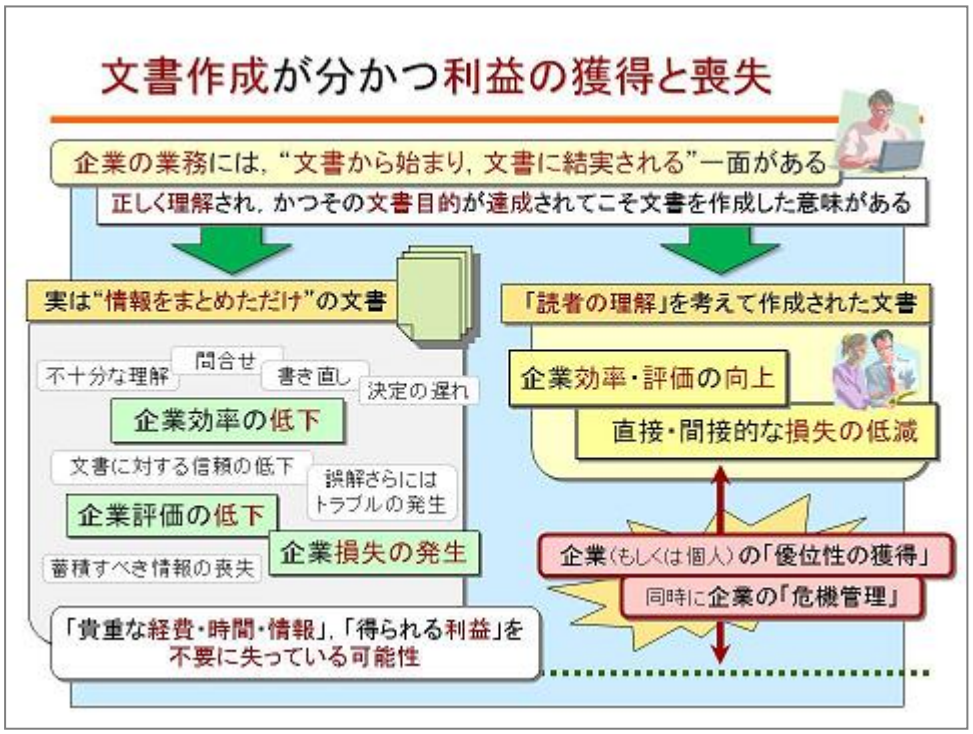
山之内総合研究所

当社が提唱するテクニカルライティングとは、「目的に応じた技術文書を作成するための知識と手法の体系」です。本稿ではテクニカルライティングによって技術文書の作成を見直すことの効果（文書品質の向上と文書作成時間の短縮）を解説します。

- テクニカルライティングおよびテクニカルライティングセミナーの概要については、当社 Web サイトをご覧ください。
  「マニュアル作成の進め方とわかりやすいマニュアルのポイント」 www.yamanouchi-yri.com または
  「技術文書の書き方」 www.yamanouchi-yri2.com

1. 企業にとっての「文書作成」－利益の獲得と喪失を分かつ「重要な企業力の一つ」－

「企業の文書は、企業利益、企業評価および企業効率と密接に関係している」と言えます。もちろん、企業利益は製品・サービスの対価であり、企業評価、企業効率は組織および社員の行動の総合的な結果です。しかし、企業活動では文書の良し悪しが企業活動の成否にかかわる場合がありますし、文書作成時間の短縮は企業にとって重要な課題です。「文書作成の効率化」と「文書品質の向上」は、企業効率の改善とともに企業利益・企業評価の獲得につながる企業力と言えます。



1-1　文書が「企業効率」に及ぼす影響

文書を作成しても、「**要点が伝わらない文書**」では執筆者が「文書の作成に要した時間」も読者が「文書を読む時間」もむだになりかねません。企業効率の低下と言えます。さらに、時間を要しただけでなく一つの文書が多くの読者に誤解を与えてしまっては取り返しがつかなくなるおそれもあります。

- 「見聞を述べただけで、組織の今後にかかわる要点が不明確な出張報告書」では、報告の意味がありません。出張の成果を社内で共有できなくなります。また、書き直しが必要となっては、執筆者にも読者にとっても二度手間になります。
- 「読みづらく、採否を判断しうる具体事項に欠ける会議資料」は、決定の遅れにつながるおそれがあります。一つの文書の良し悪しが、「企業の時間」を大きく左右しかねません。

1-2　文書が「企業利益」および「企業評価(あるいは企業の危機管理)」に及ぼす影響

企業活動には、「積み重ね」の一面があります。過去の事例あるいは社員のノウハウが文書によって蓄積され、その結果がさまざまな改善に活かされ、さらには革新につながると言えます。たとえ事例やノウハウを文書で残しても「**情報をまとめただけで要点に欠ける文書**」では有効な情報にはならず、実質的にはノウハウの喪失であり企業利益の喪失にもなりかねません。

- ノウハウを映像化・データベース化して残そうとする試みもあります。しかし、「言語(文書)」によって集約された要点がなくては、十分に伝わらない可能性があります。 データベースなどの「ノウハウの器」があっても要点があいまいあるいは欠落していては意味がありません。結果、たとえ映像やデータがあってもノウハウの本質(根底にあってさらなるノウハウを生む原理)がいずれ失われていくことになります。

社内だけならまだしも、「誤解を与えかねない文書」が社外に渡ってしまっては企業評価の低下につながりかねません。さらには、対外的信用の喪失につながるおそれもあります。

- たとえば、製品に発生した障害の原因と対策を納品先に伝える報告書を作成したとします。いかに誠意をこめて報告書を作成し誤字脱字を見直しても、あいまいあるいは冗長な表現が多くかつ要点が遠まわしな段落構成では傍観的で責任回避ともとられかねません。さらに、基本的なチェックに欠けている文書(例:同じ語がある箇所では漢字書きされ、別な箇所でひらがな書きされている)では、製品はおろか企業としての品格を問われかねません。
- また、いかに高機能の製品であっても、それを解説するマニュアルがわかりづらくては有効に使われないおそれがあります。マニュアルに書かれてあっても読者はサポート窓口に質問を寄せ、企業側はその対応に多くの時間や労力を要しかねません。

2. 「テンプレート」の功罪－文書構成力を補うはずが退化につながりかねない使い方－

「書式(いわゆる“フォーマット”)を統一する」、「必要な事項のもれをなくす」あるいは「執筆を効率化する」などの目的で文書ごとに『テンプレート(あるいはサンプル書式)』を用意する企業が多くあります。その一方で、文書を受け取る上司からは「テンプレートに沿って書かれているが、要領を得ない内容で役に立たない文書が提出されてくる」といった声もあります。

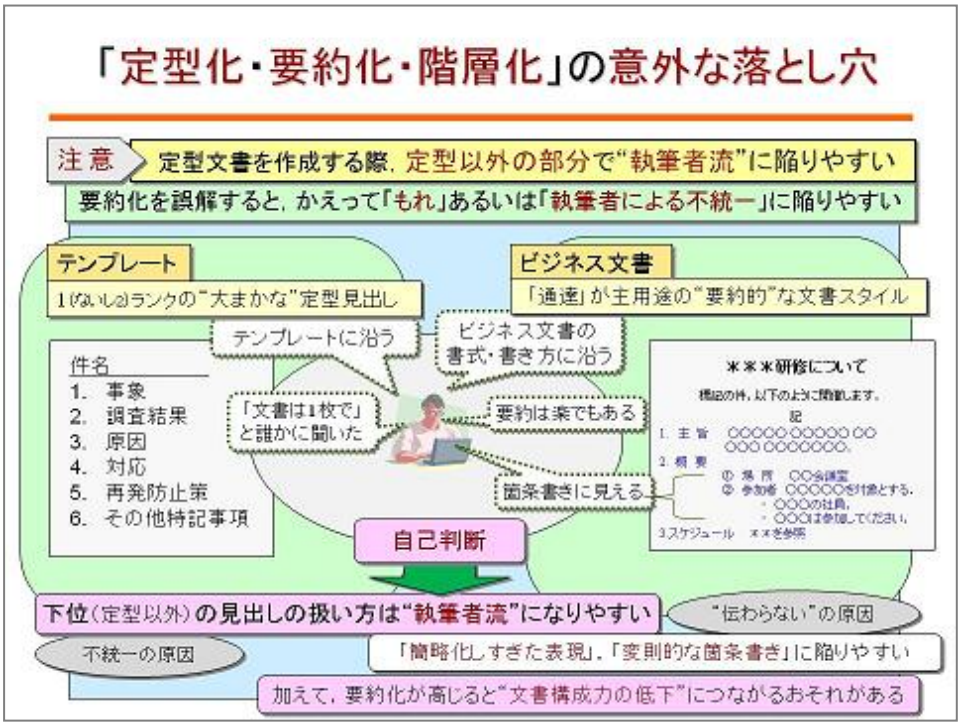
2-1 「テンプレートによって重要事項が埋もれてしまう」可能性－文書構成力の低下の結末－

たとえテンプレートやサンプル書式があっても、執筆者に「文書構成力」がなくてはこれらを有効に活用できません。ここで述べる文書構成力とは、「**主題を位置付け、主題に対応した要点を明確に述べ、必要に応じ箇条書きや図・表で補足する表現力**」です。

- 「よくできたテンプレートがあれば、項目を埋めていくだけで適切な文書が作成できる」とお思いになるかもしれませんが、テンプレートは多様な事案の「共通項」にすぎません。執筆者それぞれが個別の事案に応じた主題や要点を考えまとめなくてはならない事例も多々あります。

企業によっては見出しの後に書き表し方のガイドを添えている場合もありますが、多くは考え方に加え注意事項を述べるにとどまっており、文書構成力が欠けている執筆者にはかえって制約になる場合があります。

- テンプレートに依存した文書作成を続けていると「テンプレートがないと文書をまとめられない」状態、すなわち文書作成力の低下に陥りかねません。さらには、文書構成力の低下が高じて「テンプレートがあっても読者に伝えるべき要点を明確に述べられない」状態になりかねません。
- 「出張申請書（項目を埋めるのがほとんど）は書けても、出張報告書（執筆者が要点を述べる）は要領を得ない」という例からもテンプレートやサンプル書式だけでは、問題の解決にならないのは明らかです。文書作成力の低下・欠如は企業にとっての損失と言えます。



2-2　「執筆者が知りえた重要事項を的確に表す力」の効用－「テンプレート＋テクニカルライティング」へ－

文書構成力がある人材、すなわち**テンプレートでは埋もれがちな重要事項を的確に表せる人材は企業にとって有用**です。当人が知りえた（あるいは当人しか知りえない）新たな事実を文書で具現化してくれる人材とも言えます。このような人材が増えれば、大きな企業力となります。

- テンプレートやサンプル書式を否定するつもりはありません。「文書構成力が伴ってこそ有効」と申し上げたいと思います。文書構成力が失われると、いずれ「○×」あるいは「リストの選択」だけの型にはまった文書しか書けなくなります。重要事項が「その他」あるいは「コメント」欄に要約され埋もれるしまうおそれがあります。

実務文書は「執筆者が知りえた新たな情報をそれを知らない他者に的確に伝える」のが本来の主旨です。当人が知りえた重要な事実を全社で共有すべき事項として示すことができれば企業にとって有益ですが、当人だけに埋もれては企業の損失です。

- 文書構成力は「なんらかのトレーニングを一定期間積んで養わなければならない」と主張するつもりはありません。以後でも述べますが、執筆者の方々がテクニカルライティング（目的に応じた技術文書を作成するための知識と

手法の体系)に沿って、各人がすでにもっている知識や手法を見直し補足することで「テンプレートに沿うだけの執筆」が「文書構成力を伴った執筆」におのずから変わります。

3. 「習慣」の落とし穴－時間がかかるうえに要点が不明確になってしまう文書作成－

企業により違いはあれ、社員が文書作成に要している時間は少なくありません。残業して文書を作成している実態もあります。**文書作成時間の短縮**は、企業にとって重要な課題です。企業も執筆者もそれぞれに工夫をしているはずですが、その労力は報われているでしょうか。もしかしたら、提出までの時間は短縮されても文書を受け取った読者が理解に手間取り、読者が理解するのに時間を要する結果になってはいないでしょうか。実は、執筆者がよかれと考えて使っている文書作成の「習慣」、「手法」がかえって読者に要点を伝わりづらくしている可能性があります。

3-1 「習慣」を疑わない危うさ

「**書くべきことはわかっているつもりだが、何からどう書いてよいのかわからない**」、「前例を参考にして第 1 文は書けたが、その後が続かない」などの状況に執筆者はよく陥ります。それは、先に述べた「文書構成力(主題を位置付け、主題を受けた要点を述べ、必要に応じ箇条書きや図・表で補足する)」が欠如しているあるいは十分に発揮されていないからと言えます。

- 調査報告の最初の見出し名(主題)が「目的」ならば、第 1 文で「本調査の目的は、・・・である」あるいは「本調査では、・・・を明らかにする」と要点を読者にわかる語で明確に述べ箇条書きでそれに至る経緯などを補足すれば、要点が明確でかつ具体的な段落をまとめられるはずです。ところが“冒頭で経緯や理由”を必要以上に書きつづり、本来の要点であるはずの“目的”が最後であいまいに述べられている段落をよく見かけます。
- 業務の中で実務文書を作成する機会があるならば、どこかで体系的な文書作成手法を知り、それを基礎にして自身の文書構成力につなげる必要があります。ところが残念なことに、教育の過程で「体系的な(さまざまな文書作成に応用できる)文書作成手法」を知る機会は多くありません。結局、執筆者は「自身が経験から会得した習慣」あるいは「自分本位に解釈した手法」で書いている実情があります。その結果、執筆者はよかれと思っていても、読者には要点が明確に伝わらない文書ができてしまう可能性があります。

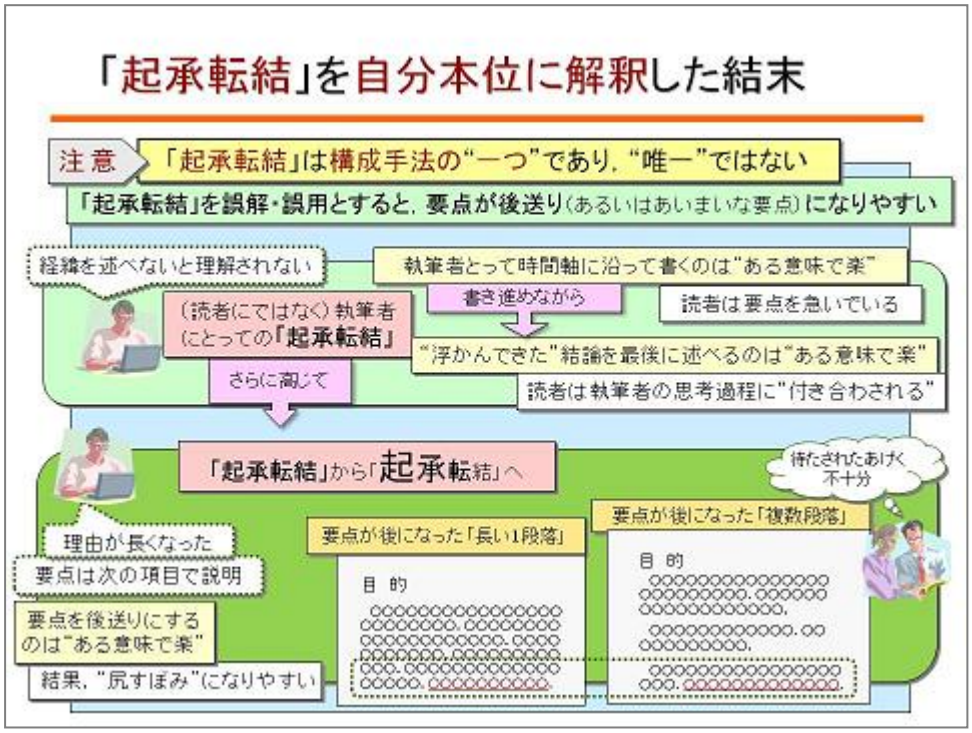
3-2 問題提起:「起承転結」を自分本位に使っていないだろうか

何を書けばよいのかわからなくなると、「時間軸に沿って書き進め、書き進めるうちに“浮かんできた”結論を最後に述べる」傾向が執筆者にはあります。 しかし、**実務文書で結論が最後では、要点の後送り**と言えます。読者には何が要点なの知らされないまま続く“まわりくどい”叙述になりかねません。さらに、これを自分本位に「起承転結」と解釈している執筆者もいますが、正しい理解とは言いかねます。

- 「起承転結」は、誰しも小・中学生のころからなじみのある語です。「作文」の構成法として教わったかもしれませんが、実務文書を作成するために考案された構成法ではありません。もともと起承転結は「漢詩」の構成法の一つです。そこから派生し、「前段で状況と事の起こりを示し、後段でヤマ場を作り、結末に至る」物語の構成法として使われますが、物語と実務文書では主旨が大きく違います。
- 加えて、本来の起承転結の「結」は物語の「結末(いわゆるオチ)」と位置付けるのが適当です。実務文書の「結論(要点)」とは位置付けが異なります。執筆者が「自身の結論を誘導するために“起承転結風”に段落を構成」してしまうと、読者は“結論が見えないまま執筆者の思考過程に付き合わされる”ことになりかねません。
- また、時間軸に沿って書くのは執筆者にとって楽です。まずは事実と認識していることから書き始めればよいからです。しかし、伝えるべき要点が時間軸の中に埋もれたり、最後にあいまいな示し方をされていては読者の理解につながるとは言えません。「読者が主題に対応した明確な要点を求めている」際にながながと事の起こりから述べてしまうと、読者にフラストレーション(いわゆる「要点は何？」)がたまります。

また、起承転結は“ストーリー”構成法の一つですが、唯一の手法ではありません。実務文書では、むしろ要点(結論)を先に述べる段落構成が適当です。「要点は何？」と聞かれてしまう原因の多くは、執筆者が要点を後送りにしがちな習慣にあると言えます。さらに、その習慣に至る原因は執筆者が体系的な文書作成手法を知らぬままに企業の実務に携わり、さまざまな文書作成手法の良し悪しあるいは適切な用い方を知らぬままに習慣化していることにあると言えます。

- 実務文書で起承転結を応用するならば、幅広い読者に「文書の概略」を示す際に起・承・転・結それぞれの要点を連結して示す使い方が有効です。
- 要点を連結した起承転結ならまだしも、「起」がほとんどで要点がないあるいは以降の項目に後送りした構成ではさらに意味がありません。結論(要点)とその先にある重要事項があいまいになり、読者から「要点は何？」に加え「具体的には？」と問いただされる原因となりかねません。



3-3　問題提起:「以下に・・・を示す」の落とし穴

しばしば**「図・表にするとわかりやすい」を“一面的に解釈”**した結果、「文が苦手。何をどう書けばよいのかわからない」が「文を書かず図・表にすればよい」にすり替わり「以下に・・・を示す」としていきなり図・表だけを示している例(あるいは補足を付けた図・表)をよく見かけます。

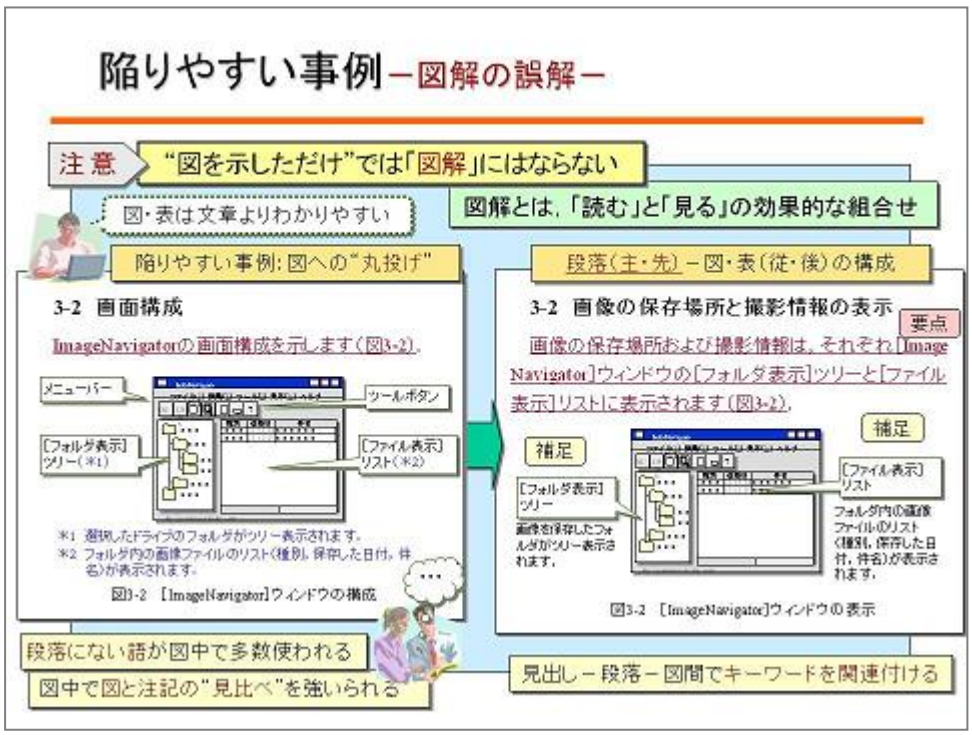
- よほど的確にまとめられた図・表ならばともかく、図・表だけを示されても読者は図・表からその要点あるいは要素と要素の関係を読み解かなければません。1 文だけでも図・表の前に要点を示してくれれば図・表を理解しやすくなるのに、それをしないのは執筆者の責任を欠いていると言えます。

「図・表にするとわかりやすい」は“部分的”な正論です。本来は「段落(文)を図・表で補完し相互に関連付けるとわかりやすい」あるいは「段落(文)の一部を図・表で表現するとわかりやすい」であって「以下に・・を示す」として図・表に丸投げしてもなんら解決にはなりません。

- 図・表への丸投げは執筆者には都合がよいかもしれませんが、それを読者が読み解くのに時間がかかっては意味がありません。「簡潔に書く」として文章を必要以上に要約し、箇条書きあるいは図・表だけを示している文書も見かけます。しかし、「必要以上の要約」は「情報の間引き」でもあり、読者には要点が明確に伝わらなくなります。

しばしば、「多少工夫を加えた図を示すのが図解」と誤解されているような図を見かけます。確かに、図によって文だけでは表しきれない「情報」を示せます。しかし、図だけでは要点は伝わりません。文と効果的に組み合わされてこそ図が有効と言えます。

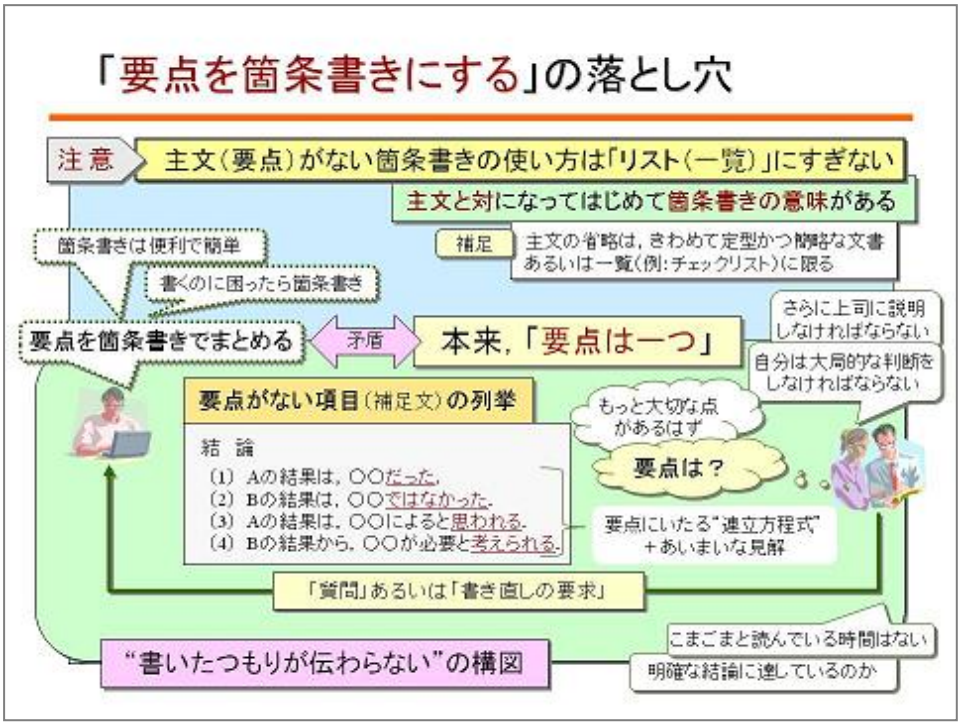
- 話はそれますが、紀元前3000年ごろの古代エジプトの歴史が現代に伝えられているのは、遺跡に「文」が記されているからです。フランスの歴史研究者、シャンポリオンの功績により「ヒエログリフ(聖刻文字)」を解読でき、後世の人々が文を理解でき、加えて文に添えられた図(壁画)から、さらに文に関連した状況を具体的にうかがい知れるからです。もし、古代エジプト人が「図」だけを残していたら、私たちはそれが何を意味するのか想像するしかありません。



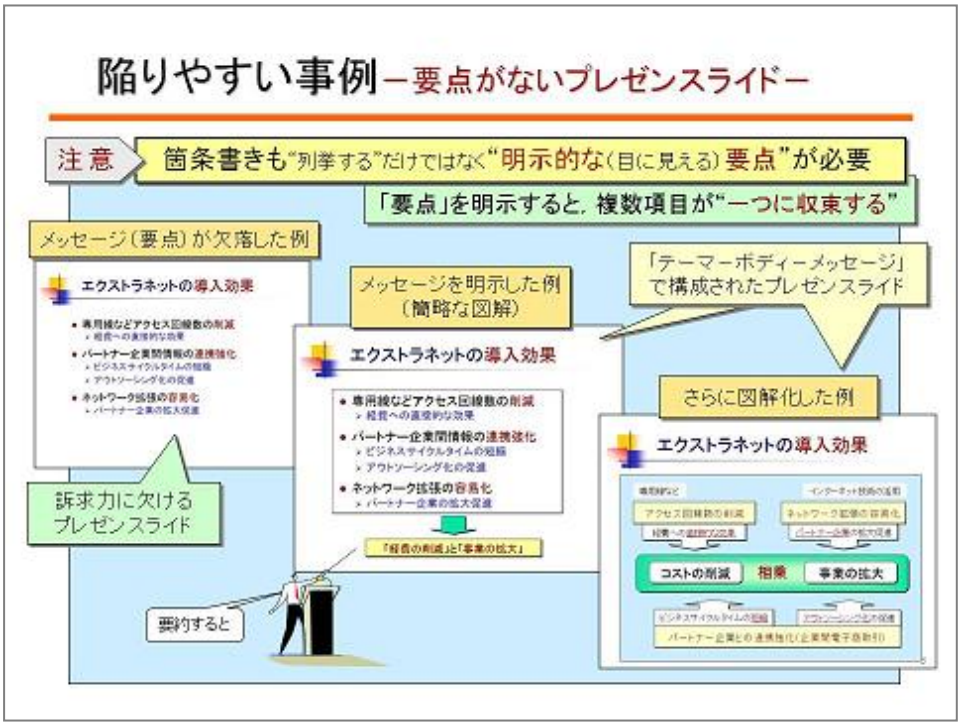
3-4　問題提起:「箇条書きにするとわかりやすい」を自分本位に解釈していないだろうか

「要点を箇条書きにする」つもりで見出しの直後に箇条書きだけを示している例をよく見かけます。しかし、箇条書きだけでは読者は「**複数の項目がどのように関係し、何がもたらされるのか**」を理解できません。そこに「執筆者は要点をまとめたつもりでも、読者には要点が何なのかわからない」という矛盾が生じます。要点とは「**“本来、一つに”集約された事項**」であって、箇条書きのように複数の事項の列挙ではないはずです。

- しばしば、会議の際に「議論の要点を箇条書きにしてみよう」とボードに何らかの事項を書き出す作業をします。ただし、その作業は「口頭を文章化する」とともに「さまざまな発言にある重複性を排除し、要素化する」作業であり、「議論の要点(すなわち決定事項)」の前段階と言えます。



同様にプレゼンでも、プレゼンタが訴求するメッセージ(要点)がなければ本来の図解にはなりえません。



3-5　問題の解決:「習慣」から「テクニカルライティング」へ

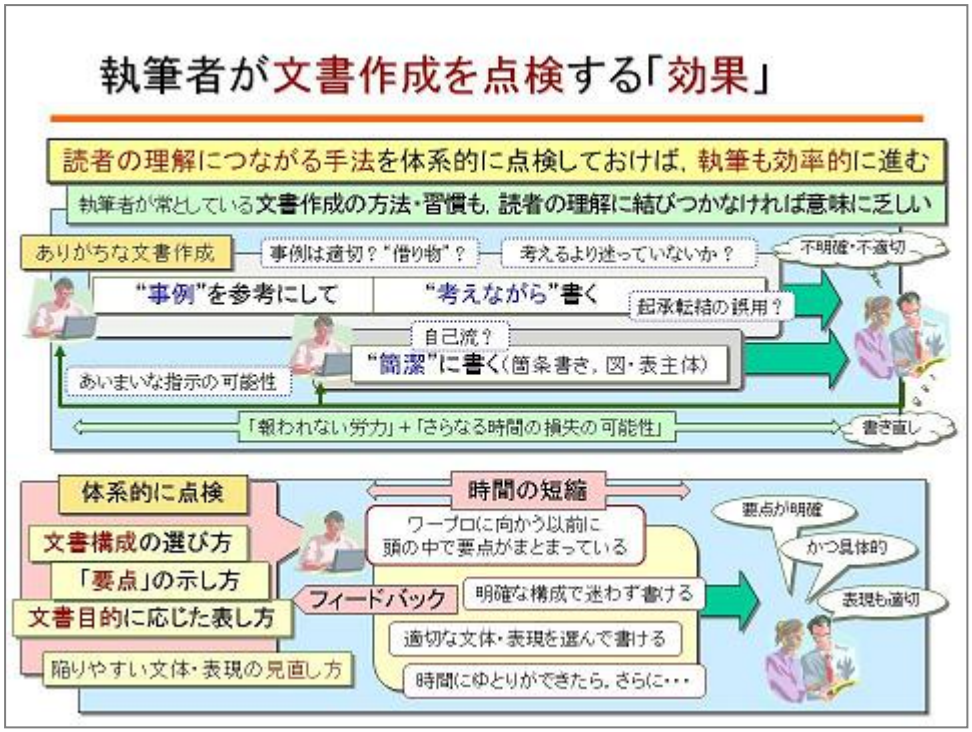
「習慣」を自分本位に解釈して用い読者の理解を損ねている例は述べた以外にも多々あるように思います。「**執筆者が読者の理解のためにと思っているのに、読者にとっては逆効果**」では意味がありません。自分本位の解釈によって、執筆者と読者が貴重な時間を無為にしているとしたら残念です。

- 同様に「自分に都合のよい手法」を適用し、かえって本来の目的から逸脱していないでしょうか。適切に用いているのか点検が必要と言えます。

執筆者の労力が報われるためにも、文書作成手法を体系的、すなわちテクニカルライティング(目的に応じた技術文書を作成するための知識と手法の体系)として整理する必要があります。この提案は、新しい知識を一から習得し、文書構成力を養うという主旨ではありません。従来の知識を体系的に見直し、必要な知識を根本としています。

- 先に「文書作成手法を知る機会は多くない」と述べました。それに対し「大学で論文の指導を受けている」というご指摘があるかもしれません。しかし、大学のレポート・卒業論文と企業の報告書では同じ「報告」であっても求められる要点が違います。前者は主に事象の解明であり、後者ではさらに課題の解決が求められる場合が多いはずです。企業の報告で「データはよくまとめられ解釈もされているが、課題とその解決の可否(加えてその要件)があいまい」と指摘される報告が多いのは事実です。「文書の目的に応じ、いかに要点を位置付けるか」を実務での応用を前提に教育している事例はきわめて少ないと思います。
- 実務で作成しなければならない文書は、報告書だけでなく機能仕様書、マニュアルなどさまざまです。これらの共通基礎と目的に応じた各論が整理されているでしょうか。書式、文体、用語あるいは図・表および箇条書きの使い方など、文書作成にあたって知っておくべき事項は多々あります。

文書作成手法は**「執筆の効率化」と「読者の理解」を両立**してこそ意味があります。テクニカルライティングの主旨は、「読者の理解から文書作成を発想し、執筆者が迷うことなく文書作成を進める」ことです。「(もしかしたら自分本位で解釈しているかもしれない)習慣」を続けるのか、知識と手法を体系的に理解して文書作成を進めるのか、結果には大きな違いがあると思います。



4. テクニカルライティングの視点で文書作成を見直す意義

再度になりますが、ここで述べる「テクニカルライティング」とは、「目的に応じた技術文書を作成するための知識と手法の体系」です。ただし、時間をかけて学んでいただく教育コースではありません。むしろ、「**執筆者がこれまで知りえた文書作成に関するさまざまな習慣や知識・手法を見直す指針**」とご理解ください。たとえば、箇条書きは並列性あるいは順序性がある事項を構造的に示すのに有効な手法です。しかし、前項で述べたように「読者の理解に有効」を「執筆者にとって便利」に置き換えていては意味がありません。箇条書きをはじめ文書作成の各手法が「本来、何であり、いかに使うと有効で、何に注意すべきか」をテクニカルライティングの視点で点検するのは意義があると言えます。

4-1 「わかりやすい／わかりづらい」の根拠を知る意義

文書(ここでは、実務文書を対象とします)を評価する際に読者がよく用いる表現が「わかりやすい／わかりづらい」あるいは「読みやすい／読みづらい」であり、以外とあいまいです。「どこが、どのように、なぜ」は具体的に教えてくれないのではないでしょうか。実は、読者も執筆者も**文書の良し悪しの根拠あるいは本質**をさほど考えぬままに読み書きしている一面があります。

- 文書の良し悪しはさまざまな要素が複合した結果と言えます。書式(例:行間や余白の取扱い)から文構成(例:主語と述語の係り受け)あるいは用語の使い方(例:用語のゆれ)など、どれか一つではなく目に入るすべての要素によって読者の理解が構成されていると考えるのが適当です。一つひとつはささいであっても「理解しづらさ」、「読みづらさ」につながる要素が累積すると、読者は「わかりづらい、読みづらい」として文書を拒否するようになります。

業務上でなんらかの文書を作成しているのならば、執筆者は「わかりやすい」、「読みやすい」とは何かを具体的に知っておくべきです。執筆者も見方を変えれば読者です。本来は読者の立場になって読み返せば改善点が“見えてくる”はずですが、文書作成を体系的に理解していないと何をどのように直せばよいのか糸口がつかめないのが実情だと思います。

4-2 「書式」を見直す意義

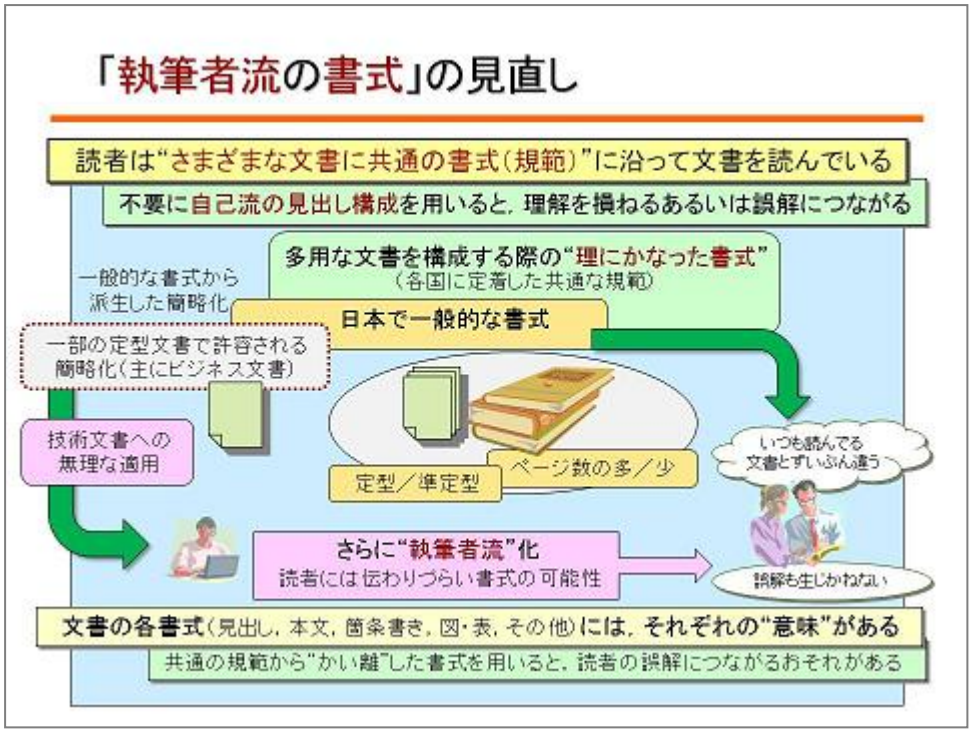
ここでいう書式とは、「文書を構成するのに必要な様式全般(判型や文字の大きさのみならず見出しランクや本文、箇条書き、注記、図・表など)」です。「ページ数が多い／少ない」あるいは「定型／準定型」にかかわらず“**理にかなった共通な規範**(ここでは、考え方・ルール・例外を総合した意味)”に基づいた書式を選ぶのが文書作成の原則です。

- 出版社から発行されるさまざまな単行本それぞれに違いがあっても、誰もが無理なく読めてかつ違和感がないのは共通の規範に沿った書式が用いられているからです。国内の論文も海外の論文も細部に違いはあっても、おおむね同じ主旨の書式なのは共通の規範に基づいているからです。
- たとえば、標準的な文書(ここでは50ページ超を想定)の見出しランクは3段階程度(せいぜい4段階)にとどめ、不要に細分しないのが原則です。見出しを表す際は、目立つように強調書体(ゴシック体など)を用い、見出しランクに応じた文字の大きさを使って見出しの上位と下位を表します。また、見出しには見出し番号を付けるのが基本です。
- 上記が標準的な文書とするならば、数ページ程度の定型的な報告書ではその原則・基本に基づいた簡略形として扱われます。したがって、見出しは2ランク程度にとどめ書式で上位と下位を表します。きわめて定型的な文書では、見出し構成が常に同じとして見出し番号を省略する場合があります。

ところが、「標準形から派生した簡略形」をもとに執筆者が自己流で書式を作ってしまったら、読者には「違和感がある」あるいは「使いづらい」書式にしかなりません。「さまざまな書式の基本・原則は何であり、

それにはどのような意味があるのか」を知り、さらには「文書の目的に応じて規範をいかに応用するのが適当か」を考える必要があります。

- ページ数が少ないのに不要に見出しを細分しても読みづらくなります。逆に、ページ数の多い準定型文書で見出し番号を省略しては使いづらくなってしまいます。



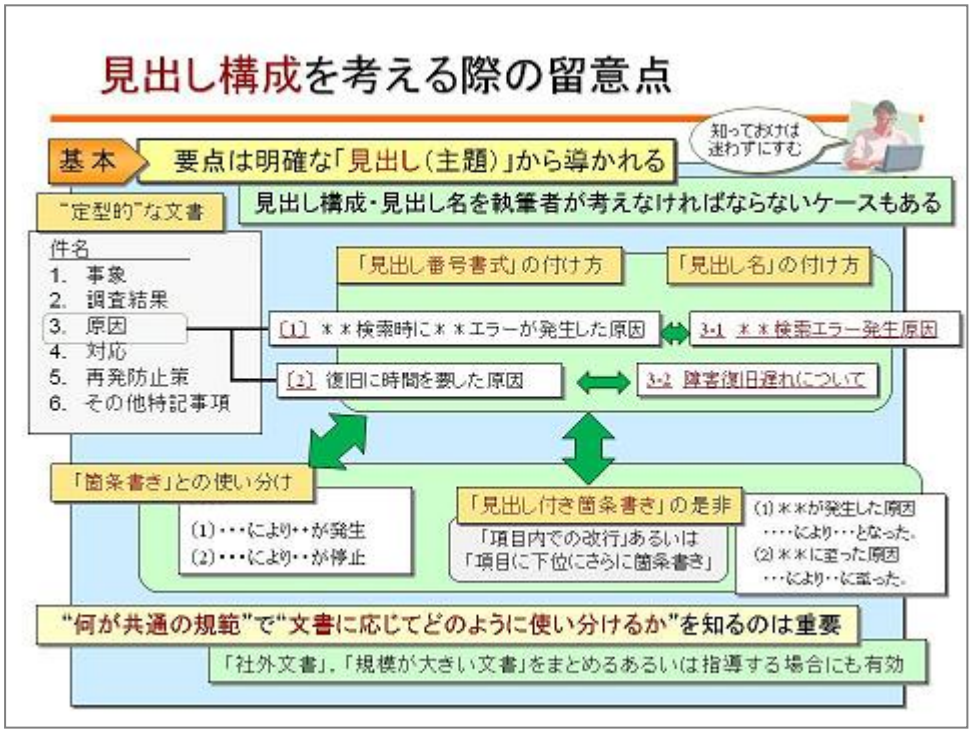
4-3 「見出し構成」の考え方を知る意義

定型的な文書では、第 1 ランクの見出し構成がすでに決まっています(報告書の「目的」、「結論」など)。しかし、執筆内容によっては第 2 ランクの見出しを執筆者が追加しなければならない場合があります。この際に**「見出し番号書式」および「見出し名」の付け方の指針**がないと、執筆者間でまちまちになったり読者にとってわかりづらい付け方になってしまうおそれがあります。また、執筆者によっては見出しを付けずに箇条書きを用いる場合もあります。箇条書きと見出しをどのように使い分けるのが適当なのかも課題となります。

- さらに、「第 2 ランクの見出し」を付ける代わりに「見出し付き箇条書き」を使う執筆者もいます。「見出し付き箇条書き」を使ってしまうと、「見出しが付かない箇条書き」との使い分けが不自然になりますし、「第 2 ランクの見出し」との使い分けにも不合理が生じます。ある箇所では「第 2 ランクの見出し」を使い、別な箇所では「見出し付き箇条書き」では読者は違和感を覚えます。

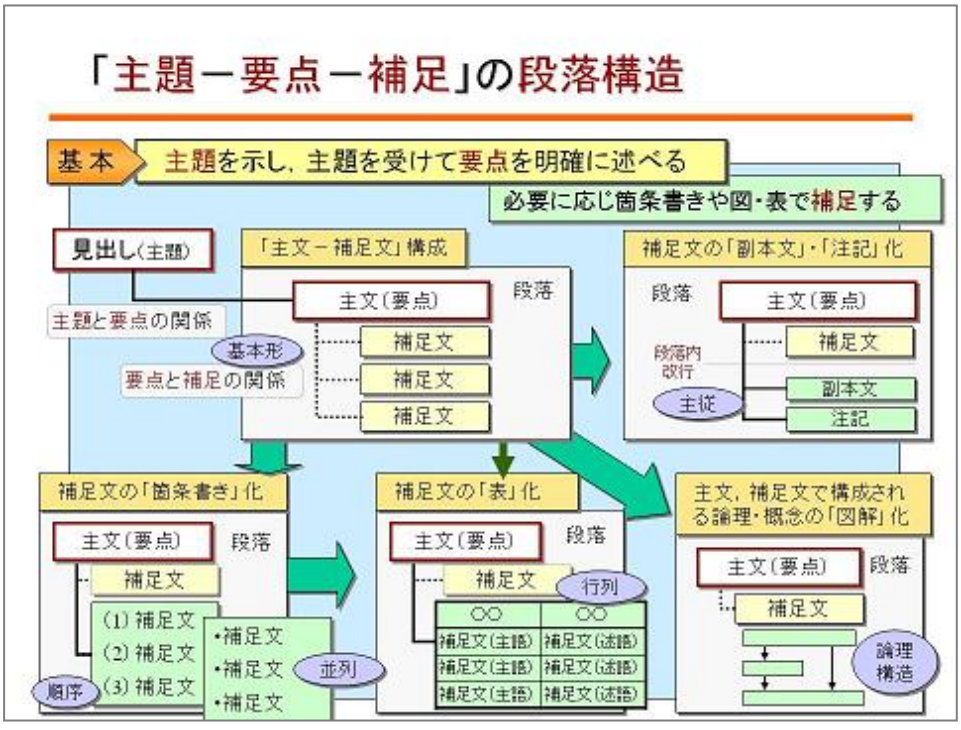
ページ数が少ないあるいは定型的な文書を作成する機会がほとんどであっても、必要にせまられページ数が多い準定型の文書を作成する場合があります。その際、見出し構成を考える基礎がないと、実情に合わない事例を参考にしてしまい読者にとって使いづらい文書になりかねません。

- 一般に機能仕様書(要件定義書を含む)は、定型的な見出し構成で作成されます。しかし、機能仕様書に沿って開発された製品のマニュアルを作成する際に、機能仕様書と同様な見出し構成で読者の使い勝手がよいマニュアルになるでしょうか。無理にマニュアルを定型的に構成しようとして、かえって「見通しが悪い見出し構成」と「主題がわかりづらい見出し名」にしてしまう 場合があります。これがマニュアルが使いづらいと読者から不満が出る原因の一つです。



4-4 「要点の位置」を知って書く意義

読者(とりわけ企業では上司)が執筆者(ここでは部下)の文書に対して不満がある場合によく用いられる語が、「要点は何？」、「具体的には？」です。その原因の一つに執筆者が陥りやすい「**要点と補足を"ないまぜ(ここでは、区別すべきものを混合してしまう状態)"にした書き方**」があると言えます。"ないまぜ"にした書き方にしてしまうと、「要点」と「要点に関連して具体的であるべき事項」の関係が不明確になるばかりか、「不十分なる」、「欠落する」あるいは「さほど重要でない事項に字数をとってしまう」ことにもなりかねません。その結果が「結局、要点は何？」、「いろいろと書いてあるけど、具体的には？」です。



執筆者は読者のためにと思い“さまざまな情報”を述べたつもりでも、読者が真に必要とする「要点」あるいは「要点の先にあるべき重要事項(「具体的には」に相当)」が不在あるいはあいまいでは意味がありません。文書および文書を作成した労力が否定され、ときには書き直しという効率化とは程遠い状況になりかねません。負の連鎖とも言えます。

- 「口頭で補足すればよい」と主張する執筆者もいますが、文書はそれ単独で複数の読者に要点が明確に伝わらなくて意味がありません。文書はいわゆる“独り歩き”をします。文書を手渡した相手には口頭で補足できても、文書だけが相手先の上層部に届き、そこで十分な理解を得られないあるいは誤解されてしまうおそれもあります。

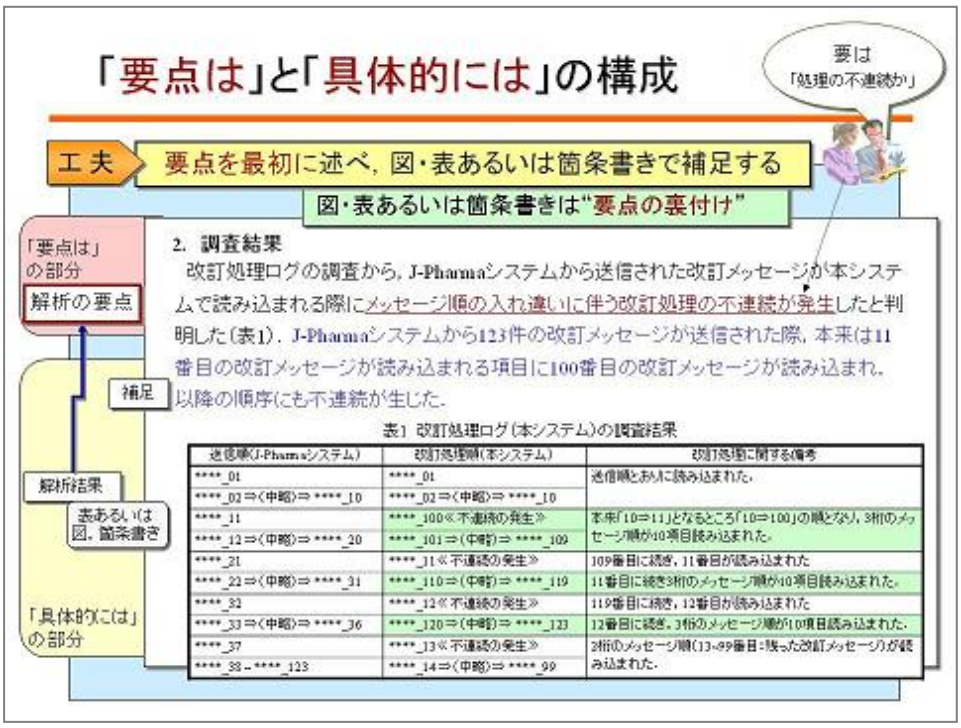
先にも述べましたが「主題を位置付け、主題に対応した要点を明確に述べ、必要に応じ箇条書きや図・表で補足する」のが実務文書の基本です。すなわち、要点を見出しの直後に置けば見落とされることはありません。

4-5 「要点は？」、「具体的には？」と聞かれない段落構造

読者が「要点」と「具体的には」を求めているならば、段落を**「要点」と「具体的には(要点の補足)」の構造**にすればその要求に応えられます。表すべき要点を知っているのは執筆者です。どのように要点を表せば読者の理解につながるかが執筆者の中で整理されていれば、ワープロに向かう前(それこそ当該の業務中)に要点がまとまってきます。要点と補足の関係が“一つのリズム”になり(ワープロの手がしばらく止まってしまうこともなく)、文書作成の効率化にもつながります。

- 何を要点にするかを明確に定めずにいると、執筆者はとにかく「＊＊＊は、」と文の主題(あるいは主語)だけワープロで入力します。そして、しばらく考えては文節を入力し、またしばらく考えては文節を入力し文を締めくくります。この「考えながら文節を続ける習慣」が、実は“主語と述語が対応しない”原因あるいは“不要に文が長くなる”原因と言えます。

要点に続けてそれを具体的に補足すれば、「具体的には？」に答えることになります。ここでいう具体的とは「結論(要点)に至る理由・経緯」だけではなく「要点の先にあるべき重要事項」の場合もあります。これら「具体的には」を示す際こそ、箇条書きや図・表が有効と言えます。

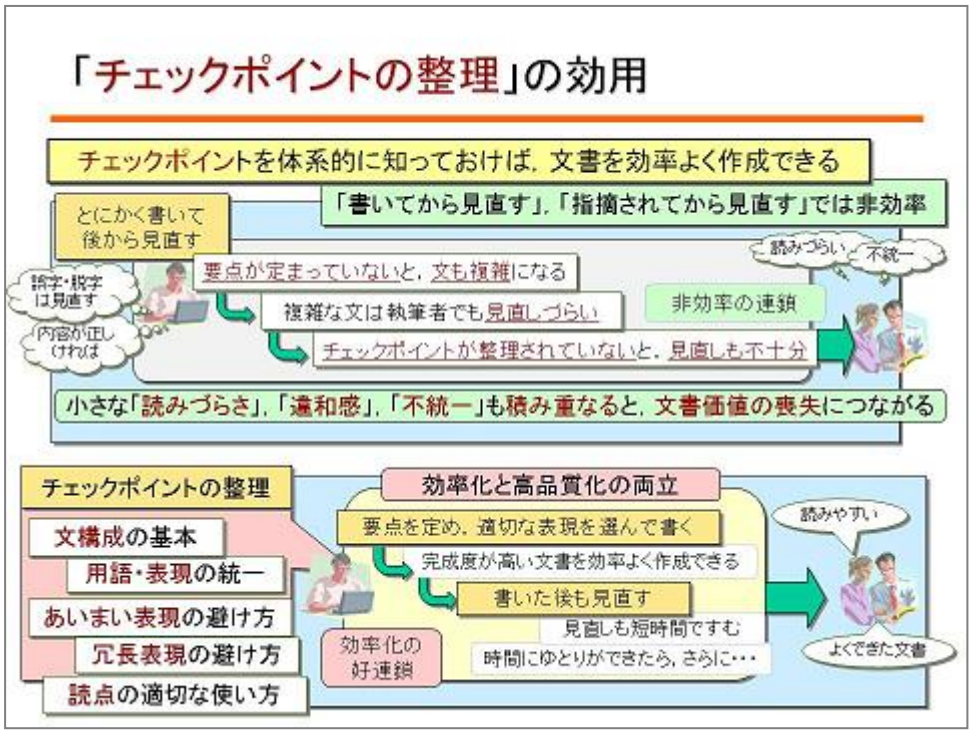


4-6 「チェックポイント」を知って書く意義

「書いた文書は見直す」のが原則です。しかし、要点が定まっていないと「要点と補足がないまぜとなった複雑な文書」になる場合が多く、見直しに時間がかかります。まして、何に注意して見直すべきか整理されていないと、見直しも不十分になりかねません。結局、時間に迫られて“完成度が低い”文書を読者に提出し、読者から不備を指摘されてしまう結果になりかねません。

- 文書を作成する際の注意事項に「あいまいな表現、冗長な表現を避けるべき」などとありますが、何があいまいであり冗長なのか具体的に知らされているでしょうか。注意する側も注意を受ける側も「何をどのように気をつけなければならないのか」を“あいまい”に理解していては文書の改善にはつながりません。
- 「誤字脱字がなければ問題ない」、「内容が正しければかまわない」と主張する執筆者もいますが、小さな「読みづらさ」、「違和感」、「不統一」も積み重なると読解を阻害し、ひいては文書価値の喪失につながります。

あらかじめ、**何に注意すべきなのかチェックポイント**を体系的に知っておけば、見直しながら執筆できるとも言えます。チェックポイントが身に付けば、さほど意識することもなく要点を定め適切な表現を選んで書けるようになります。さらに見直せば、より“完成度が高い”文書を作成できるようになります。



5. 「考えが文にまとまらない」を解決するためのテクニカルライティング

本サイトで提唱するテクニカルライティングは、文書作成の見直し方にとどまらず**「考えを文にまとめられない」状況の打開**につながると言えます。「まとめられない。でも、仕事だから書かなければならない」の結果、無理が生じ「伝わりづらい文書」に陥る場合があります。しかし、それ以前に「まとめられない」で手が止まってしまい、時間を浪費していてはさらに深刻です。テクニカルライティングにより「文書目的に応じた段落構成」を知り、さらに企業全体で文書品質の向上を推進すれば、個人の論述力の向上にもつながります。

5-1 「言語力の低下」とかたづける危うさ

「考えが文にまとまらない」に続けて「技術者はもともと国語が苦手だ」とおっしゃる方に出会うことがしばしばありましたが、いつごろからか「言語力が不足している」とおっしゃる方が多くなりました。ただ、これらには同意できる部分と同意しかねる部分があります。

- 「言語力」とは、「語で発言(もしくは文)を構築する基礎力」であり、成熟して「テーマを定め、意向・見解を言語(語および言語構造)で他者に伝える表現力」に至ると言えます。幼児期に語とその使い方を知り始めることから形成され始め、日常と教育によって発達する能力です。

年少者が「言葉(あるいは簡略な文)で意向・見解を伝える力が未熟」なのは、まさしく言語力の形成・成熟過程にあるためです。対して、社会人の「考えが文にまとまらない」の場合は、「**まとめようとしている事項が複雑あるいは多すぎ、かつ“うまく”まとめようと配慮するあまり(すなわち、あれこれ考えすぎ)、一種の“思考の飽和状態”に陥っている**」と言えます。

- 一部に「言語力の低下」を憂う事態は確かにあると思います。小・中学校から高校の時期は、言語力の成熟とともに論述力(論理および論理に基づく思考の記述力)の獲得が始まる時期と言えます。誤解を恐れずに私見を述べれば、もともと論述に関する教育環境が乏しいことに加え、青少年が論述の基礎となる言語力(とりわけ語彙)を獲得する教育機会が縮小傾向にあった(さらに社会環境においてもその歯止めが十分でなかった)ことが、「言語力の不足あるいは低下」として顕在化してきていると考えます。
- 加えて、携帯メールに代表される「論述をさほど要しない“共有の論理にある仲間うち”のコミュニケーション」が社会生活における「書く・読む」の主体になりつつあることが、「第三者への論述(例:取引先あるいは上司への報告)を 的確にまとめられない」に拍車をかけていると推察します。

注: 「言語力」を広くとらえ「論述力」さらには「修辞力」などを含めて「(総合的な)言語力」とする見方もありえますが、問題を明確化するため上記のようにここでは「言語力」を論述の基礎力と位置付けます。

5-2 「技術者は文書が苦手」の思い違いから生まれる負の連鎖

技術系の企業から「技術に関しては優秀なのだが、いざ“文書にまとめる”となると的確に進められない人材が多い」とお聞きすることがあります。常々、私にはこれが矛盾とも受け取れ、かつここから問題の本質が見えてくるように思います。本来は、「**技術に関して優秀な(すなわち論理を把握でき、解を導ける)人こそ“技術文書”の作成が得意**」なのです。

- 技術系企業で作成するのは「技術文書」であり「実務文書」です。これらの文書を作成する際のポイントは、「文書目的に応じた主題を設定するとともに、論理を整理し、論理の帰結を要点として読者が知りうる表現で示す」ことにあります。この中核となる「論理を構造化して帰結(解)を導く」のは、技術者の方々が得意とするところです。「技術文書を作成する」と「技術上の問題を解決する」は根底にある原理で共通していると言えます。
- 問題は、技術系企業での文書作成を「あたかも学校教育での国語(作文あるいは文学の読解)ととらえがち」な点にあると考えます。そこから、「では、大学を含め学校教育で実務文書の作成手法を体系的に学ぶ機会はあったのか」という疑問が生じます。この疑問には、否と答えるしかありません。
- 改善の動きがあると期待しますので学校教育への批判は避けたいと思います。しかし、先の「技術に関しては優秀だが、いざ“文書にまとめる”となると的確に進められない人材が多い」の声は 増加傾向にあると実感します。企業という「現場」が期待する文書作成に学校教育が応じられるまで待ってはいられません。企業の中で問題を解決するしかありません。

問題の本質は、技術文書あるいは実務文書を作成する手法を体系的(文書目的、規模など)に習得しないまま文書作成の業務に直面し、しかたなしに「技術文書⇒文書⇒国語⇒苦手」と思い込まざるをえない状況にあると言えます。苦手と位置付けるから避けてしまいがち(言語力を活用せず)になり、その結果さらに苦手になる負の連鎖に陥りやすくなります。

- 負の連鎖を断ち切るには、一概に「言語力の不足」さらには「国語が苦手」と決めつけず、「技術の論理からわかりやすい技術文書を作成する構図」を理解する必要があります。情報を整理し「論理」を見つけ出し「伝わる論述(あるいは弁論)」につなげる手法を知り、これを能力として養い企業力に結びつけることです。

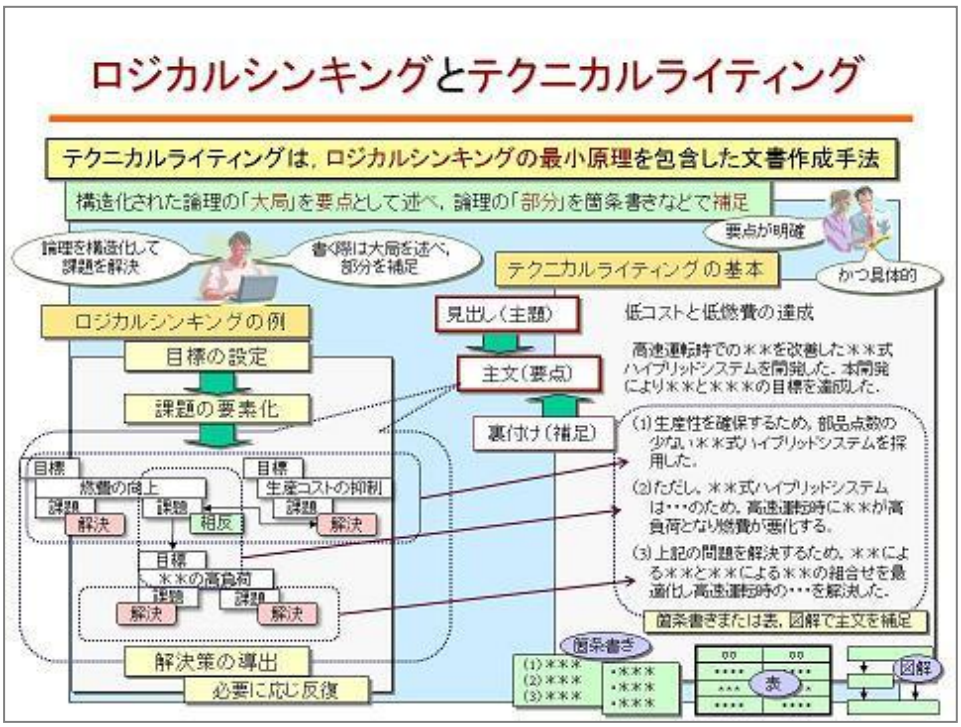
5-3　テクニカルライティング＝ロジカルシンキングの最小原理を包含した文書作成

情報を整理し、そこから「論理」を見つけ出し「伝わる論述(あるいは弁論)」につなげる手法こそ、本サイトで提唱する「テクニカルライティング」です。

- テクニカルライティングは「主題－要点(主題の答え＝論理の帰結)－補足(帰結の裏付け＝論理の構造化)」の段落構成を基本としています。

技術者の方々は技術課題を解決する際にロジカルシンキング(課題を構成する要素の関係を明らかにし、その帰結を解決策と位置付ける思考)を基盤にしたさまざまな問題解決手法を取り入れられていると思います。言わば、テクニカルライティングは、ロジカルシンキングの最小原理を包含した文書作成手法と言えます。

- たとえば、箇条書きは並列あるいは順序の関係にある論理の構造です。ただし、箇条書きだけを示されても構造が示す意味を読者は読み取れません。したがって、箇条書きから帰結される要点を主題の直後で明確に述べる必要があります。
- 論理の構造が単なる並列あるいは順序でなければ、階層構造を組み合わせた図解になります。ただし、いかなる図解であっても、その論理の帰結を大局的に表す要点が必要です。
- 本サイトで提唱するテクニカルライティングでは、「帰結＝要点を主題(見出し)の直後(段落の最初)に置く」をポイントにしています。読者は、なによりも主題に対する答えを求めています。執筆者が書き進める際は「主題－論理の構造化－帰結(要点)」であっても、最後に「主題－要点－補足(構造化された論理)」の構成に調整する必要があります。
- 文書はもとより、プレゼンテーションや口頭による解説では聴き手から「結論を先に」と求められます。その点で、テクニカルライティングによって論理による裏付けがある結論を表現する手法と習慣を体得するのは重要と言えます。しばしば「事実⇒結果」の構成が主体になり、「主張(メッセージ)」が伝わりづらいプレゼンテーションに遭遇します。結論に至るロジカルシンキングの局面では「事実⇒結果」であっても、聴衆に訴求する際は「主張＋裏付け」の構成を主とするのが適当です。



5-4　テクニカルライティングの視点で考える「まとめられない」の原因と対策

論理を分析し得られた要点を段落の“最初に置く”のがテクニカルライティングの基本です。「主題－要点－補足（構造化された論理）」を最終形としつつ、まずは**論理構造を“書くこと”によって視覚化し、その「大局」を要点として導く過程を踏む**のがポイントです。「まとめられない」状況は、執筆者が「主題－要点－補足（構造化された論理）」の各要素をあいまいにとらえている場合に陥りやすくなります。

- おおざっぱなたとえですが、ワープロの前で“もやもや”とした時間を過ごしていても一気に考えがまとまる可能性は低いと思います。10 分たっても何もまとまらず疲れて放棄してしまう（あるいは他の要件が入ってしまう）可能性があります。むしろ、5 分間で主題を確認するとともに論理構造を箇条書きあるいは図・表で表し、そこからキーワードを発想して 3 分で要点を導き、2 分で「主題－要点－補足（構造化された論理）」の構成に調整したほうが効率的と言えます。
- 付け加えると、要点は“最初に置けばよい”のです。無理して“最初に書こう”として手が止まってしまうより、論理の構造を視覚化・言語化してから要点を見出しの後に挿入し全体を調整するのが適当です。

(a)　原因と対策その 1：「考える」と「書く」の無理な同時進行を避ける

しばしば、「書きながら考える」として論理の構造を把握しないまま書き始め、「文が浮かばず行き詰まってしまう」となげく方がいます。この原因は、「書くことによって論理を構造化し、そこから結論を導く」過程を簡略化しすぎ、「論理を構造化しないまま、要点をまとめようとする（論理構造を考えると要点を導くの同時進行）」からと言えます。むしろ、**「論理構造を表す」と「要点を導く」を同時進行とせず、分割する**のが得策です。

- 脳科学に言及するまでもなく、個人差はあれ「人が一時に使える思考のリソース（処理能力）」には限りがあります。“もやもや”とした思考から一気に要点を導くのは負担（いわば、論理の連立方程式を頭の中で構築し、頭の中で解くような状況）であり、いわゆる「なにも浮かばない」、「思考が止まる」といった状態になってもおかしくはありません。
- また、あるキーワードに固執していると、他の語はなかなか浮かんできません。まずは、箇条書きの 1 項目として表し、並列な語があるのか、あるいは上位・下位の語があるのか、その語に対する目的語・述語に相当する語など何かを自身から導く必要があります。

(b)　原因と対策その 2：葛藤の繰り返しを止める

「書き始めると、配慮しなければならない事項や相反する事項があれこれ思い浮かび、行き詰まってしまう」という方にも出会います。「自分の考えはこれだ」と思って書き始めたが、「読者が疑問をもつかもしれない」、「反論されるかもしれない」と必要以上に自問し葛藤した結果、まとめきれずに書く手が止まる状況と言えます。この原因は「まとめる」を必要以上に「“一つ”にまとめる」としてとらえすぎと言えます。**“無理がある一つにまとめる”ではなく、要点（主）と条件（従）の関係で構成する**発想も必要です。

- 私たちは「まとめる」という行為を「八方美人的に一つにまとめる」ととらえてしまいがちです。しかし、八方美人的なまとめ方はしばしば無理・矛盾を伴います。むしろ、「一方」が主（要点）であり 、主と他の「七法」との関係を補足したほうが、“本来のあるべき解の形にまとめた”と言えるのではないでしょうか。
- 新入社員の方が「議事録の作成を任され会議中に克明なメモをとったが、いざメモをもとに議事録にしようとするとさまざまな発言に配慮しすぎてまとめられない」などが相当します。だからといって、発言を時系列に記録した「発言録」形式では、何が決まったのかを示す議事録にはなりません。また、「・・・・について・・・の計画が示されたが、・・・への・・・が指摘され、・・・・・・を検討したが、・・・・の・・・に当たっては・・・・・の必要があるという意見もあった」などと無理な 1 文に要約しては、かえってわかりづらくなります。

(c)　原因と対策その 3：「視点」を意識する

ここでの「視点」とは、「文書における主体」を指します。たとえば、報告書ならば「私は・・・」、「私の・・・」、「私にとって・・・」など執筆者自身が主体です。

- 仕様書・契約書ならば「私たちは・・・」、「私たちの・・・」、「私たちにとって・・・」など執筆者と読者の一対が主体です。さらにマニュアルならば「あなたは・・・」、「あなたの・・・」、「あなたにとって・・・」など読者(ユーザ)が主体です。

ところが日本語では、文書目的そのものに主体が含まれる(“私の”報告書)として特に強調する以外は主体を省略して文を表します。ところが文では省略しても、頭の中では明確に位置付けておかないと発想の方向性があいまいになり、文がまとまりづらくなります。

- 技術文書(とりわけ報告書)はよく「客観的に書くべき」とされます。しかし、技術文書での客観的とは「客観的な検証を裏付けとして論を述べる」あるいは「読者が疑問をもつ(もしくは容認しがたい)ほど偏った論法を避ける」ことであり、「主体を必要以上にあいまいにした第三者的(傍観的)な視点で書く」とは異なります。論述する際に、「客観的であること」の真意を誤解して「主体」を失っては、執筆者から文は生まれてきません。

5-5　執筆者自身によって解決できる「考えが文にまとまらない」

「執筆者自身が書くべき対象(技術あるいは製品)を理解しているならば、どのような順序(もしくは視点)で論述すべきかがテクニカルライティングの一部に位置付けられている」ことをお伝えするのが本セクションの主旨です。

- 「ワープロに向かっていると書けないが、席を外してほかの作業をしていると急に要点となるべき文が浮かんでくる」という経験はないでしょうか。皮肉なことに、書く作業をしていると文が浮かばず、書く作業から解放されると意識下にあるキーワードが論理的に構築され単純かつ重要な文がはっきりと“浮かんでくる”場合があります。技術的な問題を解決する際にも同様な経験がおありではないでしょうか。

「わかっているつもりだが、考えが文にまとまらない」は、「**要点を掌握し言語化する過程を執筆者が執着している語が阻害している**」のが主たる原因と言えます。阻害の原因となる語を紙上に表して頭から取り除けば、その奥にある「“執筆者が既にたどり着いている”要点」が文として出てきやすくなります。さらには、先のセクションで述べた文書作成のチェックポイントに沿って見直せば「読者に伝わる言葉」になります。このプロセスを習慣にして体得すれば、要点にたどりつく時間が速くなり論述力の向上につながります。

- ワープロで 1 語(あるい数語)を入力したばかりに、入力した語にとらわれすぎて思考が止まりがちならば、まず頭の中だけで構築できる単純な文を思い浮かべてみるとよいでしょう。先に述べたように人が一時に使える思考のリソースには限りがあるため長文を思い浮かべることはできませんが、課題を理解しているならば頭の中では長文を思い浮かられないがゆえに逆に要約された文(すなわち要点)が浮かんでくるはずです。

「考えが文にまとまらない」という課題をかかえておられる方から「文献を多く読めばよいのか」、「脳トレのような言語力強化のトレーニングをするとよいのか」、さらには「パターンに語を当てはめてゆくと要約された文ができる理論なり方法があるのでは」と問われることがあります。「Yes か No で答えよ」とされるならば、私の答えは「問題の本質(文まとまらない)とのずれがあり、技術文書の作成においては No」です。

- 「読む」は「書く」の基礎になりますから、さまざまな文献を読むのは適切と言えます。ただし、文献の内容とは別に文書としての品質を査定できるなんらかの知識がなければ執筆者の能力にはつながりません。
- 先に述べたように、言語力とは幼少期に形成される基礎力です。技術文書あるいは英文を読めるほどの人にとっての「言語力トレーニング」とは何でしょうか。語彙を広げ「受け答え」を活発にするには有効かと思いますが、技術文書を論理的に構成する力に至るとは思えません。
- 「パターンに語を当てはめてゆくと要約された文ができる」と考えてしまうのは、「技術文書⇒文書⇒国語⇒苦手」の逆で「技術文書⇒技術⇒数式・論理式⇒得意」の発想と言えます。しかし、技術上の問題を解決する際のさまざまな手法も「技術の論理の構造化をもとに“解決の発想を促す”手法」であって、あたかも「1 変数の二次方程式を解く公式」のように一意の答えがでるわけではないはずです。文書においても同様で、論理構造を“書くこと”によって視覚化し、そこから「大局」を言語として執筆者が自身から引き出していると言えます。

繰り返しになりますが、「技術文書を作成しようとしているが、考えが文にまとまらない」を「考えが文に

まとまらないのは、言語力がないのが原因」に結び付けるのは短絡的で危険です。「順を踏んで考えを言語化し、要点の発想と言語化につなげる」を手法　、すなわちテクニカルライティングの手法を体得していただくことこそ企業の論述力、ひいては企業力につながると言えます。

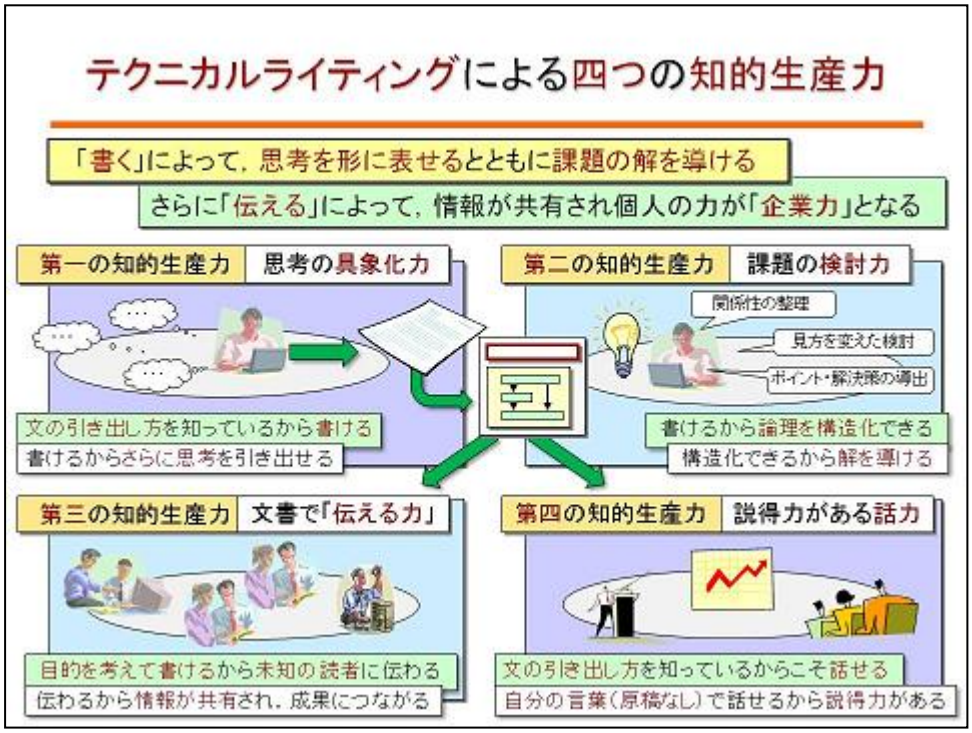
6. 当解説のまとめ－「書く」から導かれる知的生産力－

文書作成は、まさに「知的生産」です。直接の代価に結びつく商品の生産とは比較できませんが、ノウハウを「文書」に表す行為は開発・製造のみならず技術系企業の多くの部署で重要な位置付けにあります。

- 「企業は情報を共有することで成り立っている」とも言えます。情報を有する者が「相手に伝える技術」を備えていなければ情報の共有も「データの共有」にとどまり「ノウハウ（およびさらにノウハウを生みだす原理）の共有」にはなりえません。

企業にとっての文書作成の重要性とともに、企業を構成する人々にとっても「書く」という行為は「新たな着想」、「埋もれていた発想の再認識」さらには「個別の事象からの関係性　（共通性、相反性など）の発見」につながります。

- さまざまな「問題解決手法」を取り上げるまでもなく、「書く」は「考える」を具象化する基本的な手法です。「キーワードを書き出す」あるいは「箇条書き、図・表で表す」の先には　、「要素の関係を言語に表す力」が必要です。当コーナーで述べた「文を引き出す」はまさに「発想を引き出す」とも言えます。



先述のように、当社が提唱するテクニカルライティングは時間をかけて学ぶ教育コースではありません。企業の実務に携わっておられる方々がすでにおもちの知識を体系的に整理するとともに必要な補足をすることで、文書作成の課題・疑問の解決を図るのが主旨です。当社では基礎コースと位置付けた「技術文書の1st ステップ」をはじめテクニカルライティングに関するさまざまな出張開催セミナーをご用意しています。

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

© Yamanouchi Research Institute, Ltd. 2002-2015