

[招待講演] ユーザーとの協調を重視する時代におけるドキュメント制作現場の取り組み

仲田 尚央 サイボウズ株式会社

Naohiro Nakata Cybozu, Inc.

概要：

ソフトウェア開発においてはアジャイル開発手法の浸透が進み、サイボウズの開発現場にも定着してきている。アジャイル開発には、短い開発期間でリリースを繰り返しながら状況の変化に応じて柔軟に計画を変えていく特長があり、マニュアル/ヘルプドキュメントの制作においては、そうした計画の変化を前提とした制作プロセスが要求される。アジャイル開発を導入する中のサイボウズのマニュアル/ヘルプ制作チームの取り組みを紹介する。

また、製品の UX 改善という観点でドキュメントに求められる役割についても考察する。アジャイル開発では「ユーザーとの協調」が重視され、リリースを細かく重ねる中で、ユーザーからフィードバックを受けながら製品を継続的に改善していくことが望まれる。マニュアルやヘルプなどのドキュメントは製品の利用ユーザーが継続的にアクセスするものであり、「困っているユーザー」が多く集まる場でもある。そうしたユーザーの声は、製品の改善のため是非耳を傾けていきたい情報である。ドキュメントをユーザーとのタッチポイントとして見てサイボウズで始めている取り組みについても紹介し、参加者との議論へと繋げたい。