

テクニカルコミュニケーションにおける 日本語スタイルガイドと 表現手法の変化

雨宮拓^{†1}

テクニカルライティング技術は、取扱説明書などの使用説明に限らず、正確でわかりやすい文章による伝達が必要なあらゆる実用文に応用できるものだ。この考えに基づき、テクニカルライティング技術の中で有効性が実証されてきた日本語の作文技法や、執筆の指針をまとめたものが2009年7月に発行された『日本語スタイルガイド』である。一方、近年の読み手は文章(テキスト)を主体とする情報伝達になじむことができず、より視覚的で直感的に理解できる情報を求めるようになってきた。このような読み手の変化に対応する表現手法として、「コンテクストライティング」という考え方が登場しつつある。

Recent changes in expression method of technical communication and 'Japanese Style Guide'

Hiraku Amemiya^{†1}

Technical writing is applicable not only to instructions for use such as manuals but also to any practical documents which need accurate and understandable texts. Based on this idea, 'Japanese Style Guide' was published as of July 2009, as a collection of writing skills and guidelines which had been tested in the field of technical writing. On the other hand, recent readers of technical information tend to back away from text based information and prefer more visual and intuitive display of information. Reflecting this trend among the readers, a new expression method called 'context writing' is emerging.

1. はじめに

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会(以下、TC協会)は、2009年7月に『日本語スタイルガイド』を出版した。この書籍は、テクニカルライティング技術の実践を通じて、一般のビジネス文書を含む幅広い文書の作成に共通して役立つ、基本

^{†1} 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.

的な作文技術や文体、用語などの指針を集大成した「スタイルガイド」を中核として、テクニカルライティング技術の要点やテクニカルコミュニケーション技術の基礎知識を解説するものである。

かつて、実用文の書き方を解説する書籍は、商用文や手紙の文例集が主体であった。近年、電子メールやblog、twitterなど、文字を主体とする新しいコミュニケーション手段の普及に伴い、書き言葉によるコミュニケーションの必要性がかつてないほど高まっている。それを背景とした『日本語スタイルガイド』の刊行は、わかりやすく、誤解を招くことのない文章を書くことに関心を持つ多くの一般読者の支持を受け、発売後1年間で5刷を重ねている。

2. 実用文の作成に役立つ『日本語スタイルガイド』

書き言葉によるコミュニケーションを円滑にし、正確でわかりやすい伝達を実現するためのガイドブックとして、『日本語スタイルガイド』は編集された。その主な特長と、文章品質の安定化に同書が活用されている状況について述べる。

◆『日本語スタイルガイド』の特長

同書は、次のような特長を備えている。

- ・対象を使用説明などの技術文書に限定せず、実用文全般を対象としたこと
- ・実用文に求められる文法、用字・用語、表記の基準を提示していること
- ・読みやすさを高めるための文章表現の指針を示していること
- ・誤解を招かないための文章表現の指針を示していること
- ・テクニカルライティングやテクニカルコミュニケーションの入門書でもあること
- ・漢字とかなの使い分けやカタカナ語の表記について具体的な基準を提示していること

◆『日本語スタイルガイド』の指針を実務に活用する

同書では、個々の文または語句の単位で適用可能な原則や指針がまとめられている。たとえば、「～しないと、～できない」のような二重否定を避けることや、修飾語を修飾する語句に近づける原則、句読点の適切な使い方など、全部で70種類の原則や指針が示されている。使用説明の制作現場においては、『日本語スタイルガイド』を教材として、テクニカルライターや制作担当者を対象に、ライティング技術の教育を実施するケースも増えつつある。

近年、日本語テキストの形態素解析を行い、用語や文法のゆれ、表記の誤りを指摘する文章校正支援ツールが開発され、新聞や書籍の編集現場や、使用説明の制作現場で活用されるようになってきた。文章校正支援ツールのチェック機能に『日本語スタイ

ルガイド』に記載されている原則や指針の相当部分を取り入れ、自動的に不適切な表現を指摘できるようになっている。このようなカスタマイズは、ツールベンダーが『日本語スタイルガイド』準拠の辞書やルールデータを提供することで実現する場合と、ツールの利用者が独自に行う場合がある。

『日本語スタイルガイド』の基準や指針を取り入れた文章校正支援ツールの導入は、使用説明の制作においては、査読や校正の工程を効率化する効果をもたらす。TC 協会では、有志企業によるワーキンググループを結成し、その活用効率を高めるための共同研究を行っている。

『日本語スタイルガイド』によって、実用文の品質の向上や、組織単位での文章品質の均一化が進みつつある。日本にテクニカルライティング技術が紹介されてから約 30 年が過ぎ、さまざまな分野での応用を経て、実用文全般に通じる日本語作文技術にひとつの基準を示すことができたと考えている。

3. 文書の読み手の行動が変わってきた

『日本語スタイルガイド』によって、実用文の書き方にひとつの基準を示すことができたとはいえ、取扱説明書などの使用説明の制作現場では、最近の数年間に新たな動きが生まれている。これは、2000 年以降、使用説明の読者である製品やサービスの利用者の間に、読み方の変化が生まれていることに対応するものである。TC 協会では、会員からの個別の要望に応じた評価サービスを提供し、1990 年代以降、数多くの取扱説明書を対象としてユーザビリティテストに基づく評価を実施している。これらのユーザビリティテストにおいても、2000 年以降の 10 年間で読み手の行動に大きな変化が生まれていることが確認されている。

◆読み方の断片化が始まっている

目的のページを開いた後、「目に付いた内容だけを読み、ほかの記述は読もうとしない」行動が目立って増えている。テスト後に同じページの情報に気づいたか質問しても、「見覚えがない」、「読み飛ばしていた」などの答が返されるのみである。このような事例から、紙面に記載された情報の中で、読み手から見て目立つと感じたものや、自分の関心と結び付きがあると感じたものだけが、虫食いの的に読みされていることが示唆される。

◆読み方の直感化が進んでいる

一連の操作手順の全体を読み終わる前に、操作を始めてしまう。個々の操作手順の結果については、取扱説明書の記載で確認するのではなく、製品上の表示の変化だけに注目して、先の手順に進めようとする。2000 年以降に TC 協会が実施したユーザビリ

ティテストでは、このような行動がしばしば観察された。

2000 年までに実施したユーザビリティテストでは、該当のページを一通り全部読んでから操作にとりかかる被験者が多かったことに比べると、使用説明に対する読み手の行動は、より直感的な印象に頼る傾向が強くなっている。途中で操作に迷うと、取扱説明書で該当する説明を探し出すのに手間取り、問題が解決できないこともある。

◆変化の背景

断片化と直感化という読み方の行動変化は、インターネットからのブラウジングや、タッチパネルなどのデバイスにより直感的なユーザーインターフェイスを志向する製品が増加していることが影響しているものと思われる。ブラウジングにおいては、誰もが目に付いた情報のみを拾い読みすることが当たり前になっている。また、製品のディスプレイに表示される情報に頼って操作する傾向は、年々強まっている。

4. 読み手の感性に訴え、直感的に伝えるための新しい表現手法

使用説明の制作現場では、前述したような読み手の変化に対して、ただ手をこまねいていたわけではない。断片的で直感的な読み方をする利用者に対しても、適切に情報を伝えるために、読み手の感性を刺激して、直感的に情報を伝えようとする、「コンテクストライティング」と呼ばれる表現手法が登場し始めている。

◆コンテクストライティング：読み手のコンテクストに配慮した表現手法

コンテクストとは、コミュニケーションにおいて情報の受け手が感じ取る、理解の土台（目的）や流れである。伝達すべき情報から適切なコンテクストが導き出されるように表現する手法を「コンテクストライティング」と呼ぶ。「ライティング」といっても、文章表現だけを指しているわけではない。図形表現やデザイン表現を組み合わせることで、読み手が適切なコンテクストを感じ取ることができるように工夫した総合的な表現手法である。

コンテクストライティングは、読み手の変化に対応するために、次のような点で表現上の新基軸を打ち出している。

・読み手の感性に働きかけ、ポイントを直感的に伝える

紙面や画面の中で重要な情報について、図や写真も使うことで、理解のポイントとなる事柄が真っ先に読み手に注目されるように示す。読み手の感性を刺激して、直感的に伝わるように工夫することや、理解に必要な筋道から外れた情報を混在させないようにすることで、ポイントを単刀直入に伝えることができる。このような表現上の配

慮によって、断片的に情報を拾い読みしようとする利用者や、直感的に自分の目に付いた情報だけを読む利用者にも、適切に情報を伝えることができるようになる。

・読み手の共感や納得を引き出す
一般消費者に向けた製品やサービスの場合は特に、利用者の主観や感覚にダイレクトに訴える表現を工夫することが望ましい。これは、利用者が説明を読み、大切なポイントを理解する際に、より大きな自発性を引き出すことにつながるためだ。利用者の自発性に基づいて習得された情報は、記憶に残りやすいと言われている。その意味で、利用者の感覚に配慮した情報伝達が求められる。

・コンテキストを前提に冗長性を排除する
上述の執筆上の配慮や工夫を積み重ねることで、利用者が製品やサービスの機能および特長を一定のコンテキストに沿って理解するための土台が築かれる。たとえば、多くの機能に共通する操作や準備作業も、この土台となりうるものだ。コンテキストを前提とすれば、製品自体に表示される情報を取扱説明書から大幅に省略したり、共通する機能や準備の説明を最小限で済ませたり、用語説明や機能の定義を簡略化したりすることで、説明の冗長性を大きく排除することが可能になる。

5. おわりに

今後、テクニカルコミュニケーション技術を適用した使用説明の多様化は、さらに進むことが予測される。利用者が直感的にポイントを理解し、受け手の感性を刺激する表現手法は、現在以上にバリエーションに富んだものになるだろう。

従来のテクニカルコミュニケーション技術においては、「正確で論理的であること」を最重要視した伝達手法が主流であった。しかし、正確で論理的であるだけでは、情報を断片的かつ直感的に拾い読みしようとする現在の読み手には十分に届かない。このために登場したのが、読み手が適切なコンテキストで情報を受け止めるように配慮した「コンテキストライティング」という表現手法である。

TC 協会では、コンテキストライティングを含めた新しいテクニカルコミュニケーション技術を体系的に解説する書籍として、『トリセツのつくりかた：制作実務編』を2010年9月に出版した。同書が、これからの使用説明の制作において、多彩で豊かな表現を生み出すための参考となるよう期待している。

参考文献

- 1) TC 協会 編著「日本語スタイルガイド」(2009)
- 2) TC 協会 編著「トリセツのつくりかた：制作実務編」(2010)