

マニュアル作成の標準化：そのアプローチと実際

2Y-8

岩崎 茂、鈴木 昌則、古谷 純
イワサキ シゲル スズキ マサノリ フヤタ シユツ

(三菱電機東部コンピュータシステム株式会社)
ミツビシデンキトウホウコンピユータシステム株式会社

1 はじめに

当社テクニカルライティング部門では、設立以来三菱電機との協力体制によるMELCOMマニュアルの品質向上に努めてきた。

マニュアルの品質を向上させるためには、マニュアル作成の手順や様式を標準化することが重要である。

そのため、次のような標準化施策を行ってきた。

- (1) マニュアル執筆者教育
 マニュアル原稿の作成手順、表現方法、注意すべきポイントなどについての講義。
- (2) マニュアル作成ツールの提供
 執筆基準、文章作成の要領などをまとめた要領書、用語その意味をまとめた用語集などの提供。

しかし、我々のユーザに対する実態調査によって、これらの標準化施策だけでは十分に徹底できない問題点も把握された。

そこで、これら標準化施策をより具体的に徹底させるために開発したマニュアル用原稿用紙SMART(Standard Manuscript paper for Technical Writing)について紹介する。

2 既存の標準化手法の問題点

ユーザからのクレームを吸い上げ、マニュアルの改善に役立てるためユーザの実態調査を行った。

この結果、クレーム全体の36%を記述不足が占めた。

記述誤りなどについては、レビュー等の強化によって対処可能であるが、記述不足については次に述べるマニュアル分析を必要とした。

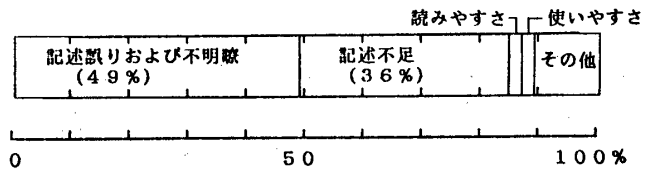


図1 クレーム分析

3 マニュアル記述内容の体系化

マニュアルの記述不足を無くするため、記述すべき内容を体系化し、分析した結果の一部が次の図である。

マニュアルにとって必要な情報を1レベルずつ分析していくと上記の体系図ができあがり、フィードバックによって、さらに情報が充実していく。

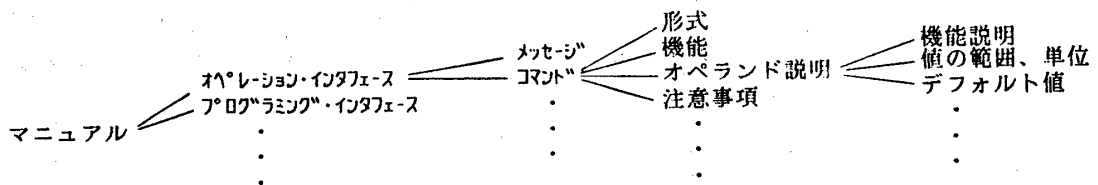


図2 マニュアル記述内容の体系

The standardization of writing manuals:
 the approach and the practice

Shigeru IWASAKI

Mitsubishi Electric Computer Systems(TOKYO) corp.

4 SMART

分析の結果得られた”マニュアルにとって必要な情報”を、漏れなく(工数を減らす方向で)記述させる手段として考案したのがマニュアル用原稿用紙SMART (Standard Manuscript paper for Technical Writing)である。

執筆者は、裏面のチェックリストに従って空欄を埋めていけばよく、次のような効果が期待できる。

- ・ 記述不足を減らす
- ・ 様式の統一化
- ・ 執筆効率を高める

SMARTは、全部で20種類ほどあるが、その一例を次に示す。

NO.	チェック項目		チェック
1	形式欄	形式に使うシンタクス記号は統一されているか。	
2	機能欄	コマンドの機能を用途に基づいて記入する。	
3	オペランド欄	選択オペランドの場合は横並びにして で区切る。	

図4 SMARTの裏面(チェックリスト)

図3 SMART (コマンド用の一枚目)

5 おわりに

以上紹介したSMARTを利用した原稿作成は、記述不足を減らし、執筆効率を高め、様式を統一化する。

また、あらかじめ決められている印刷仕様も盛り込んであるため、原稿作成から印刷に至る大幅な工程短縮ができた。

SMARTをベースにしたマニュアル作成の標準化は、他の標準化施策との相乗効果によって、一層の品質向上に役立つものと確信する。

<参考資料>

古谷 純; ”OAソフトウェア説明書のテクニカルライティング実施例”、1986、情報処理学会第32回(昭和61年前期)全国大会講演論文集