

良いマニュアルとは？ (2)

2008.5.13

マニュアルライティング (2008 年度)

本日の内容

- フィードバック
- レポート講評
- 実例をベースに、良いマニュアルを考える

作業課題フィードバック (1/3)

マニュアルに対する印象

- 読まない、仕方なく読むもの
- ないと困るのに、あると邪魔
- 禁止事項ばかり書いてある、堅苦しい
- 文字がギッチリ詰まっている
- 知りたいことが書いていない
- ヒント本

作業課題フィードバック (2/3)

将来あるべきマニュアルの姿

- 必要なときに必要な情報を取り出せる
- 製品に内蔵されて、単体では存在しなくなる
- 誰にでも読みやすい、読む気にさせる
- 図版中心になる
- サイズが共通化される
- ユーザーが自由に編集できる

作業課題フィードバック (3/3)

質問

- デジタル化は進む一方？
- マニュアル制作の仕事とは具体的に？
- 製品設計との関連は？
- ストーリー構成の修行に役立つ？
- リスペクトするマニュアルデザイナーは？
- この世で一番美しいマニュアルは？
- 飲食 OK ？

実習フィードバック (1/3)

各グループの評価基準

- 視覚要素
→文字の大きさ、行間、色、イラスト処理など
- 視線の動き
- 文字量
- 初歩的な解説のわかりやすさ

実習フィードバック (2/3)

気付いたこと (個人)

- テンプレートが存在する
- ディテールの差が読みやすさに大きく影響する
- 第一印象は重要である
- 人によって気になる点が異なる

実習フィードバック (3/3)

進めかたについて感想

- 席が動かないのが辛い
- もっと少人数グループがよい
- 資料配付部数増やして欲しい
- 事前に検討対象を指定して欲しい
- 基準を明示して欲しい
- 他グループの結果を知りたい／共有したい

レポート講評 [全般](1/3)

レポート課題の要件

- らくらくホン プレミアムのマニュアルを評価する
- 「良いマニュアルとは？」の条件を踏まえて、良い点と悪い点を3点ずつ挙げて、理由を説明する
- 悪い点については、どのようにすれば良くなるのかも書く（対案を提示する）
- 「メーカーの担当者に評価報告書を提出する」つもりで書く

レポート講評 [全般](2/3)

全体的な傾向

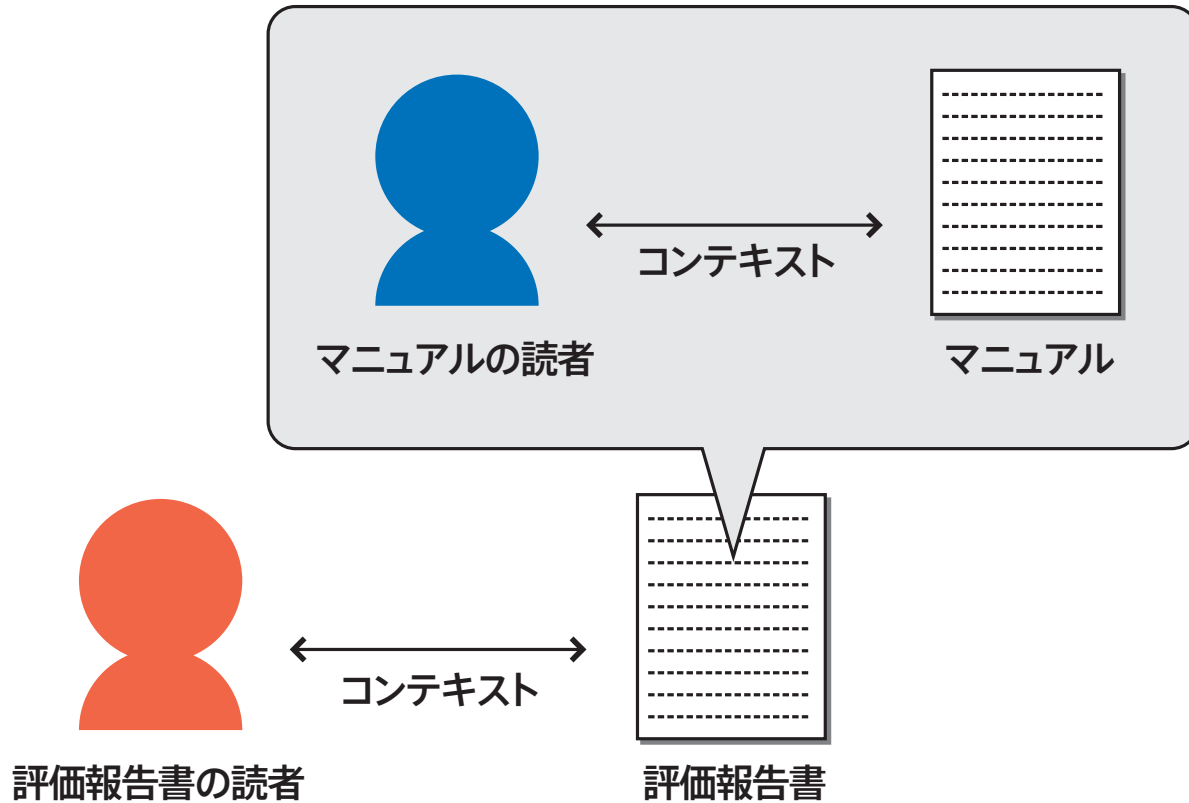
- この製品の想定ユーザーは誰か？という観点
が欠落している
- 表面的な問題にこだわる傾向がある
- 感想文が多い（説得力の不足）
- レイアウトに配慮していない
- 「堅い」文章作成力の不足

レポート講評 [全般] (3/3)

レポート評価のポイント

- 評価の前提を明示しているか
- 着眼点
- 読み手を納得させる努力（説得力・客観性）
- 情報の構造化
- 視覚表現

レポート講評 [評価の前提](1/2)



レポート講評 [評価の前提](2/2)

- 市場の状況
- 当該製品の市場におけるポジショニング
- 誰が読むのか？
- どんなとき（いつ？なぜ？）に読むのか？
→ 閲覧コンテキストの洞察が不可欠
- どのような基準で評価するのか

レポート講評 [説得力・客観性]

- 「感じた」「思った」は感想文なので禁止
- 敬体ではなく常体で
- 具体例を提示する（例：○○ページの××が～）
- 表面的な事象に拘泥しない
→背景原因を考えた上での対案提示
- 情報をポイントごとに整理する
→情報の構造化

レポート講評 [構造化]

- 論文ではないので、無用な長文構成は避ける
→斜め読みでも概要を把握できるように
- 見出しタイトルと内容をセットで考える
- 主張を伝えるために必要な情報の枠組を考える
例：タイトル＋理由＋具体例＋改善方針＋課題
(問題点提示の場合)
- 箇条書きを意識する

レポート講評 [視覚表現]

- 見出しを明確に
- 情報の構造を表現する
- 基本的なレイアウトルール
- ノンブルを付ける
- 行頭一字下げと箇条書き
- 明朝系の Bold 書体

レポート講評 [実例] (1/4)

- ・ 説明文と画像の対応

＜画像＞とリンクされた＜説明文＞が使われていない。

よく考えれば、操作順序は 操作→画像→操作 の順になっている。

しかし、マニュアルと携帯画面を行ったり来たりするので、どこまで操作が終了したかを考える必要が生じる。その場合普通は＜自分の画面＞と＜画像＞を照らし合わせ、見つけた＜画像＞がある区間の＜説明文＞を読むと思う。

ex) 2にある画像を見つけたら、[電話帳]を押すという操作を見る。

すると途中から＜説明文＞と＜画像＞の対応関係が崩れてしまう。

レポート講評 [実例] (2/4)

便利なワンタッチダイヤルの魅力をマニュアル内で伝えきれていない。

理由：ワンタッチダイヤル機能はらくらくホンシリーズの特色であるのに、その操作を補足説明のような位置づけで載せている。例えば、iモードメール・SMSの宛先入力にワンタッチダイヤルを利用して簡単に宛先を指定できるが、マニュアル内では補足程度にしか扱われていない。これではユーザはこの機種 of 便利な点を活用できない。マニュアルはユーザの分からないことを分かりやすく教える事が第一であるが、ユーザをより快適にさせる方法も十分に伝えられなくてはいけないと感じる。

また、メール受信中の画面など、特に必要の無いような画面（実際に使っていれば分かるもの）が、画像で表示されていましたが、これは少し意味の無いものではないかと思えます。利用者はマニュアルを見る際には実機を利用しながら見ている可能性が高いと推測されるので、実機の画面上で説明が完結するような部分については、特に画像化する必要はないのではないかと考えます。もちろん、利用者のやっていることが間違っていないことの確認には必要としますが、画像化においては表現的に他の箇所より目立ってしまう

レポート講評 [実例] (3/4)

また、メール受信中の画面など、特に必要の無いような画面（実際に使っていれば分かるもの）が、画像で表示されていましたが、これは少し意味の無いものではないかと思えます。利用者はマニュアルを見る際には実機を利用しながら見ている可能性が高いと推測されるので、実機の画面上で説明が完結するような部分については、特に画像化する必要はないのではないかと考えます。もちろん、利用者のやっていることが間違っていないことの確認にはなるとは思いますが、画像化においては表現的に他の箇所より目立ってしまう傾向があるので注意が必要だと思えます。

。らくらくホンプレミアム (F884i)のメール部分のマニュアルについて、対象が機械に疎い方であるとして、取り扱いやすさ、わかりやすさを評価をします。。

レポート講評 [実例] (4/4)

■文字が小さく読みづらい

「らくらくホン プレミアム」の対象ユーザーは年配の方であるにもかかわらず、文字が小さい。二列組みも細かく読みにくい印象を感じる。また、単語の途中での改行や空白の工夫が見られない文の連なりが目立つ。

○対案・改善方法

- ・二列組みではなく、一列で一ページに文字を大きく載せる
- ・単語で途切れないよう改行に気を配る
- ・ただ文字を詰めて並べるのではなく、余白や改行を生かして全体の文章のレイアウトを整える

(1)文字が小さい

らくらくホンのターゲットユーザは中高年層である。しかしマニュアルを印刷して75歳の祖母に見てもらったところ、とても小さくて読めないと言っていた。20歳台の私が見ても、文字が小さいと感じ、多い情報を詰め込んでいるように見える。

レポート講評 [まとめ]

- 前提を置く
 - 閲覧コンテキスト / 評価の基準など
- 相手に納得してもらうにはどうするか? を考える
 - 感想ではなく、理由に基づいた主張
 - 論点の明確化
 - 具体例の提示
- 読み手に配慮する
- 報告書の実例

作業課題

必要な要件を考える

「高齢者 or 複雑な製品を好まないユーザー向け」

製品のマニュアルに必要な要件を 10 個挙げる

→例：文字を大きく

次回の予定

企画構成 (1)

- 目的の設定
- ターゲットユーザー
- 閲覧コンテキスト