

良いマニュアルとは？ (2)

2009.5.12

マニュアルライティング (2009 年度)

本日の内容

- レポート講評
- 実例をベースに、良いマニュアルを考える

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 ベーシック II (F-07A) (NTT ドコモ) の「カメラ」部分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)

レポート評価のポイント

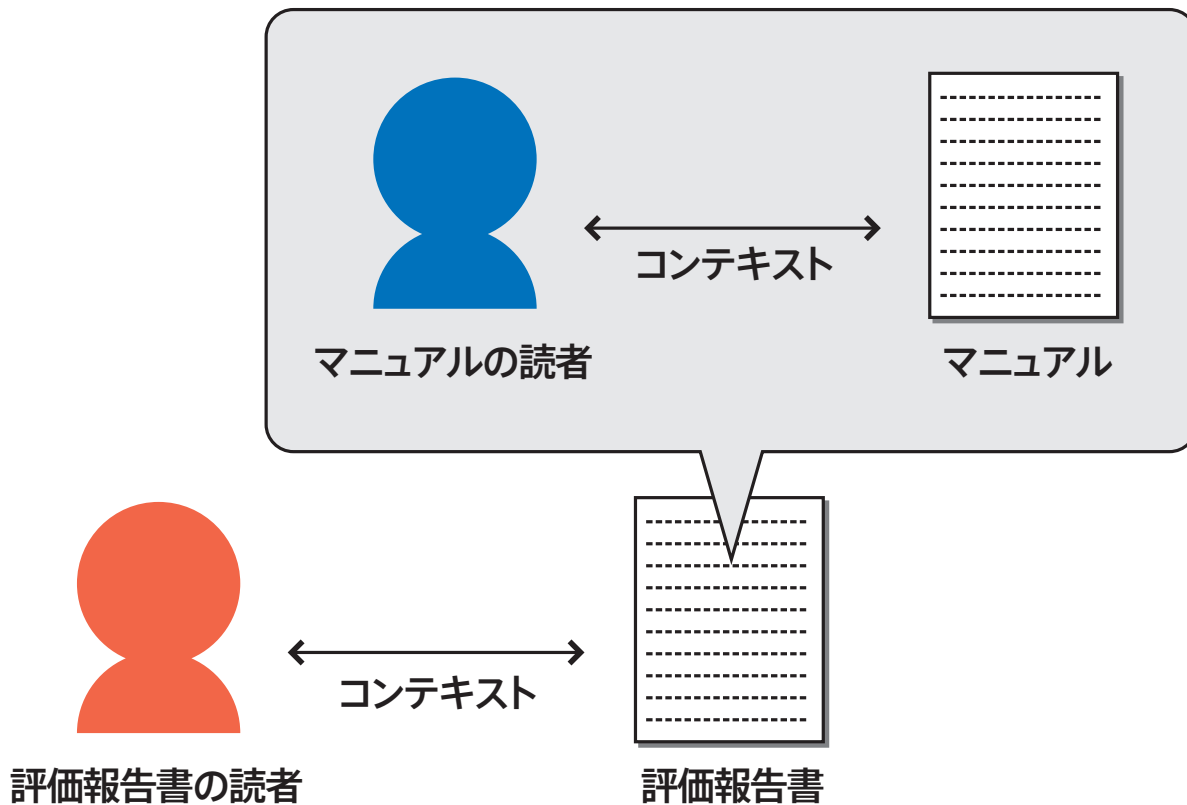
- 評価の前提を明示しているか
- 読み手を納得させる努力（説得力・客観性）
- 情報の構造化
- 視覚表現
- 着眼点

レポート講評 [全般](3/3)

全体的な傾向

- 評価前提 (対象ユーザー・基準) の欠落
- 説得力の不足 (感想文が多い)
- 構造化の不足
- レイアウトへの配慮の不足
- 表面的な問題への拘泥
- 「堅い」文章作成力の不足

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」は感想文なので避ける
- 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

レポート講評 [実例] (1/10)

あんまり良くないと思えるところ。

↓

- ・ カメラを使うというところで統一しているため、静止画に使うところと動画の時に使う機能が入り混じっていて、そのあたりは見にくいもしくは探しづらいと思われる。
- ・ カタログにはちゃんと掲載されている、オートフォーカス、手ブレ補正、明るさ補正などの機能がきちんと明記されていないため、いったいどうすればよいのかがわかりにくい。ちゃんと読むと書いてあるのだが、それを探さなくてはならないのでなかなか大変であると思われる。

- ・ こうしたほうが良いんじゃないか編

↓

- ・ 今よりももっと図を多くすることで視覚的にわかりやすくする。
- ・ もうちょっとフォントを大きくして、見やすくする。
- ・ 静止画と動画の機能をちゃんと分ける



レポート講評 [実例] (2/10)

【改善策】

しょっぱなから情報が散漫としすぎています。一番はじめに紹介されている「保存したデータでできること」は、これから写真を撮ってみようとうわくわくしているおじいさんにとって、はじめに必要な情報とは到底思えない。留意事項より先に書くなど正気の沙汰ではないです。こういったものは、撮影の仕方の最後の項目として挙げるべき。突然 microSD とかいわれてもわかるわけがないですよ。

レポート講評 [実例] (3/10)

●② 図や写真の使い方が親切ではない

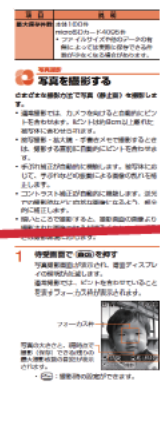
➤ 237 ページの「ズームのしかた」のステップ 1 で、  のように押すべきボタンを視覚的に表現している。他にもこのような表現を用いている場所が多くあるが、そのボタンが携帯電話のどこに配置されているのかは分からない。

◇ 他のページを見れば分かるかも知れないが、それでは親切ではない。対象ユーザが高齢者であることも考え、少なくともカメラ機能でよく使うボタンの配置ぐらいは「カメラを使用する前に」の中で紹介するべきだと思う。

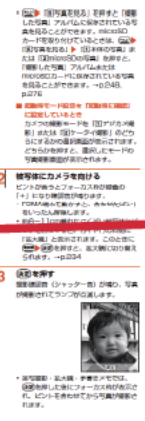
レポート講評 [実例] (4/10)

■一つずつ画像つきなため、流れがわかりやすい。
 (「らくらくホン」も方は、1と3にしかないので、その間画面がどのような動きをするかわからない。
 「他のマニュアルは、2のところでは→で流れがわかりやすい。)

→らくらくホンの方は2列になってるので、1列の方が空白のスペースがあるから読みやすくなる。



×らくらくホン



○他のマニュアル

レポート講評 [実例] (5/10)

●悪い点

- ・カメラでできることの説明が分かりにくいこと。

このマニュアルでは、最初にすごく小さく箇条書きで書かれているだけである。これではカメラの機能を使いたいという意欲が湧かない。

他の携帯電話マニュアルのカメラの機能のページでは、1 ページ目に、大々的にこんなことができる・あんなこともできるといった宣伝のようなページを設けている。これによりユーザのカメラ使用の意欲を掻き立てるものとなっている。よって、このマニュアルにもそういったページを用意すべきである。

↓

レポート講評 [実例] (6/10)

1. 良点について

まず最初にマニュアルの前提として、「対象ユーザー」を考える。らくらくホンとは、若い世代よりも、やや高齢の世代にも使えるよう配慮した携帯電話であり、当然マニュアルもらくらくホン同様に対象世代を考える必要がある。「対象ユーザー」にとってどうわかりやすいかを考えることにマニュアルを評価する上での重要点とした。

●よいマニュアルとは

- ユーザーの立場にたって書かれたもの
 - ex) 図のわかりやすさ、文字の大きさ、画面のみやすさ …など
- パッと自分の探している項目がみつけれられるもの
- 第一印象で読もうかなと思わせることのできるもの

レポート講評 [実例] (7/10)

*改善法

すべての文字が大きくなるのが好ましいが、コストの問題もあると思うので
対案として

- もっと必要な内容を絞る（優先順位をもっと考える）
- その部分を項目の一番最初に大きめな文字でのせる
- 優先順位が低いもの（注意書き等）は別にし、少し小さめにのせる

レポート講評 [実例] (8/10)

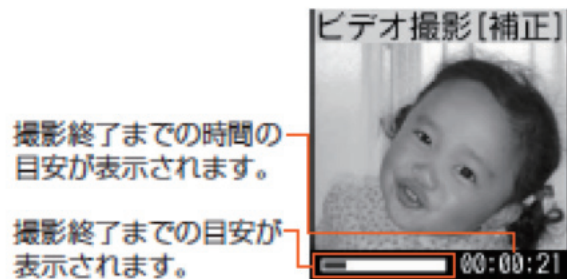
黒のみや、黒+他一色だけでは、固い印象を与えがちですが、今回のマニュアルでは、黒以外の色においてトーンをいくつかに分けており、その印象を軽減できているように思えます。また、視覚の障害（色覚異常）を持った方でも色だけではなくトーンでの変化もつけることで、見やすくなっています。

Try Vischeck on Your Image Files

Your Results:

Original Image	Deuteranope Simulation																		
<p>• 黒以外の色の中の色が鮮明になると、印象が乱れる場合があります。</p> <p>• 写真撮影時、ピントを合わせた際に「(フォー)」という小さな文字が写ります。印刷では見えない。</p> <p>• microSDカードを利用するには、別途microSDカードが必要です。</p> <p>• microSDカードを使用中に電源は、突然断電しないことを確認する必要があります。</p> <p>• 撮影した写真やビデオを保存する前に写真が鮮明であるか、保存してください。</p> <p>• カメラの撮影は通常撮影時に限られ、カメラを充電する間のみ、撮影モードで撮影が可能な場合があります。</p> <p>• 設定によっては、カメラを充電してから撮影モードに切り替えるまで30秒ほどかかる場合があります。</p> <p>3 保存形式について</p> <p>FORMA本を利用した撮影したものは、必ずハイトランスフォーマーモードの撮影時に撮影した写真や動画を、通常撮影モードで撮影した写真や動画を撮影したものと区別して保存する必要があります。</p> <p>また、他人の画像や音声は複製して使用したり、他人の肖像や音声を利用したりすることは、著作権法や肖像権などの権利を侵害する可能性があります。</p> <p>※ 本マニュアルで撮影した写真は3日間有効です。</p>	<p>• 黒以外の色の中の色が鮮明になると、印象が乱れる場合があります。</p> <p>• 写真撮影時、ピントを合わせた際に「(フォー)」という小さな文字が写ります。印刷では見えない。</p> <p>• microSDカードを利用するには、別途microSDカードが必要です。</p> <p>• microSDカードを使用中に電源は、突然断電しないことを確認する必要があります。</p> <p>• 撮影した写真やビデオを保存する前に写真が鮮明であるか、保存してください。</p> <p>• カメラの撮影は通常撮影時に限られ、カメラを充電する間のみ、撮影モードで撮影が可能な場合があります。</p> <p>• 設定によっては、カメラを充電してから撮影モードに切り替えるまで30秒ほどかかる場合があります。</p> <p>3 保存形式について</p> <p>FORMA本を利用した撮影したものは、必ずハイトランスフォーマーモードの撮影時に撮影した写真や動画を、通常撮影モードで撮影したものと区別して保存する必要があります。</p> <p>また、他人の画像や音声は複製して使用したり、他人の肖像や音声を利用したりすることは、著作権法や肖像権などの権利を侵害する可能性があります。</p> <p>※ 本マニュアルで撮影した写真は3日間有効です。</p>																		
<p>3 保存形式について</p> <p>カメラで撮影した写真（静止画ファイル）やビデオ（動画ファイル）の保存形式は次のとおりです。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>保存形式</th> <th>ファイル形式</th> <th>拡張子</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>静止画</td> <td>JPEG (24MP)</td> <td>.jpg</td> </tr> <tr> <td>動画</td> <td>MP4 (1080P/60FPS)</td> <td>.mp4</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 静止画は最大24MPで撮影することが可能です。</p>	保存形式	ファイル形式	拡張子	静止画	JPEG (24MP)	.jpg	動画	MP4 (1080P/60FPS)	.mp4	<p>3 保存形式について</p> <p>カメラで撮影した写真（静止画ファイル）やビデオ（動画ファイル）の保存形式は次のとおりです。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>保存形式</th> <th>ファイル形式</th> <th>拡張子</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>静止画</td> <td>JPEG (24MP)</td> <td>.jpg</td> </tr> <tr> <td>動画</td> <td>MP4 (1080P/60FPS)</td> <td>.mp4</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 静止画は最大24MPで撮影することが可能です。</p>	保存形式	ファイル形式	拡張子	静止画	JPEG (24MP)	.jpg	動画	MP4 (1080P/60FPS)	.mp4
保存形式	ファイル形式	拡張子																	
静止画	JPEG (24MP)	.jpg																	
動画	MP4 (1080P/60FPS)	.mp4																	
保存形式	ファイル形式	拡張子																	
静止画	JPEG (24MP)	.jpg																	
動画	MP4 (1080P/60FPS)	.mp4																	

レポート講評 [実例] (9/10)



改善前（上）、改善案（下）



レポート講評 [実例] (10/10)

1. 評価について

今回、携帯電話F-07A (NTT docomo) のカメラ部分の操作説明書の評価を行うにあたり、本製品の対象ユーザーである高齢者や、携帯電話の操作に不慣れなユーザーの目線で、目的の操作を行うのに分かりやすい説明書か否かを主な評価軸とした。

この評価軸をもとに、良いと思われる点と改善が必要と考えられる点をそれぞれ3点ずつ指摘する。

2. 説明書において「良い」と思われる3点

2-1. 項目・手順の表記に関して

本製品は前述の通り、高齢者や携帯電話の操作に親しくないユーザーを対象としているので、やはり携帯電話の説明書そのものに対して抵抗感を持っていると考えられる。そこで本説明書の中では色分けやフォントサイズ等によって、それぞれの項目や手順番号が分かりやすく表記されており、その点で想定ユーザーにとって、一般的な電子機器の説明書と比較しても、一定の見やすさは確保されている。

レポート講評 [指摘事項]

- 配色
- 文字サイズ
- スクリーンショットの扱い
- イラストの意味（操作対象 or 操作結果）
- 「お知らせ」の扱い

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
- 報告書の事例

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