

わかりやすいマニュアル作成～操作マニュアル・取扱説明書編（4114059）

意味がわかる・必要事項への到達が早い・漏れがない

わかりやすいマニュアル作成～操作マニュアル・取扱説明書編

マニュアル（操作マニュアル・取扱説明書）をどう作ったらよいのか、よく分からない方のためにノウハウを提供するものです。せっかくのマニュアルが十分利用されていないことがよくあります。使う側に立ったマニュアルがありません。どのように作ったら、利用者が頼りにしてくれるマニュアルになるのか、具体的に学んでいきます。

開催日時	2014年7月23日(水) 10:00-17:00
カテゴリ	業務遂行スキル ヒューマンスキル
講師	丸山有彦 氏 (m y コンテンツ工房代表：業務改革・文書コンサルタント) 1962年生まれ。専門学校にて講義およびテキスト作成に従事。同時に歴史研究者に師事し基礎研究法を学ぶ。その後、失語症の言語訓練を研究、渋谷失語症友の会副会長。訓練法を子供の作文指導、職業訓練に応用。その経験から新しい日本語の文法を構築する。現在、企業向けにビジネス文書、文章の指導を行っている。m y コンテンツ工房代表。渋谷油絵教室代表。
参加費	J U A S 会員/ITC : 33,000円 一般 : 42,000円 (1 名様あたり 消費税込み、テキスト込み) 【受講権利枚数1枚】
会場	一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会 (井門堀留ビル)
対象	操作マニュアル、取扱説明書の制作を担当されている方 初級
開催形式	講義、グループ演習
定員	24名
取得ポイント	※ITC実践力ポイント対象のセミナーです。(2時間1ポイント)
ITCA認定番号	ITCC-CPJU9139
ITCA認定時間	6

主な内容

操作マニュアル・取扱説明書をどう作ったらよいのか、大きな問題になっています。操作マニュアルがあまり利用されなくなっています。利用者は、使いにくいマニュアルなら全く使ってくれません。そのために、本来使える機能さえ使われない事例がたくさん見られます。使いやすいマニュアルをどう作ったらよいのか、この講座では、そのノウハウを提供します。

使う側に立ったマニュアルをどう作ったらよいのか。どのように作ったら利用者が頼りにしてくれるマニュアルになるのか、具体的に学んでいきます。

大切なことは、利用者がすぐに手にとって使ってみたくなるように作られていることです。はじめに利用してみて使えることを実感してもらわないと、多くの場合、放置されてしまいます。利用者の心をつかむ方法を学びましょう。

その後も大切です。利用者は必要になったときに、該当部分が見つかって、読むとすぐに問題が解決することを望んでいます。辞書を引くような感覚で、マニュアルとつきあいたいのです。

そのためには、見やすい形式でマニュアルを作ることです。どういうものが見やすいのか学びましょう。項目の見つけやすさも重要です。どう言う形式なら、必要項目を見つけやすいのでしょうか。また、説明のしかたも問題になります。説明するための必要十分な情報をどうやってもりこんだらよいのか、どういう順番で説明するのがわかりやすいのか、こうした点も学んでいきましょう。そして一番の基礎になるのが文章です。読んでわかりやすい文章を書くにはどうしたらよいのか、自分で自分の文章を検証する方法をお話します。

このセミナーで学んだことを実践すれば、ユーザーから頼りにされて使ってもらえる操作マニュアル、取扱説明書が作れること

でしょう。具体的な質問・相談を歓迎します。積極的に学んでいただきたいと思います。

<<内容>>

※プログラムは変更する場合がございます。

<総論>

- 1 多機能化・高機能化した製品を使いこなせない
- 2 操作マニュアル・取扱説明書は製品の一部である
- 3 マニュアルは啓蒙書である
- 4 本当に重要なこと・基本となる考え方はわずかしかない
- 5 マニュアルは通読するものではない
- 6 マニュアルは初めに使われないと放置される
- 7 雛形を利用しても効果がない
- 8 マニュアルの電子化に際して注意すべきこと
- 9 マニュアル作成担当者と作成態勢・役割分担
- 10 マニュアル作成計画の立て方

<情報集め・構成>

- 11 成功例から学ぶ
- 12 ユーザーの視点に立つ方法
- 13 情報集めをするときの原則となる考え方
- 14 情報収集の仕組みをつくる－宿題方式
- 15 情報の選択－すぐれた教師は少なく教える
- 16 情報を組織化する基準
- 17 項目をどうやって決めていくのか
- 18 必要項目を見つけにくくしている原因
- 19 階層の少ない構成－富士山型
- 20 レイアウトを考えるときの基準

<文章>

- 21 文章に関する3つの原則
- 22 日本語の文章の変化
- 23 文章の訓練はどのくらい必要か
- 24 文章の検証法～シンプルに／論理的に／リズムカルに／整頓して
- 25 キーワードと定義

<評価>

- 26 マニュアル完成後のフィードバック
- 27 操作マニュアル・取扱説明書の評価基準