

T17

# 製品・サポート情報の プロジェクトマネジメントを学ぶ、指導する 執筆工程

～標準制作工程検討ワーキンググループ公開討論～

②テクニカルライティング初級

2022年8月24日（水）

若山 陽介 標準制作工程検討ワーキンググループメンバー

# アジェンダ

TWの初級テクニック1：内容の展開方法

TWの初級テクニック2：見出しの付け方

TWの初級テクニック3：情報タイプごとの書き分け

# TWの初級テクニック1：内容の展開方法

## ■ 起承結で構成する（日本語スタイルガイドより）

- 文学作品や雑誌記事などでよく使用される「起承転結」という展開方法がある。この「転」を除いた流れである。
- 「起」は話題（説明）を起こすために、これから何を言おうとしているのかを明確に表現する。「承」は「起」を受けて、話題の示す事柄を解説する。そして、「結」では、「起」、「承」を結び付けて話題をまとめる。

## ■ 結論から先に構成する

- 「論点→結論→理由」の順
- PREP法のように、Point（結論・要点）→Reason（理由）→Example（事例・具体例）→Point（結論・要点）とすることもある
- 「結論→事例→まとめ」、「結論→理由→まとめ」などのバリエーションもありうる
- 英文の場合は、最初に結論を述べて、その後、付加的情報を述べていくことが多い。

## ■ どちらが説明しやすいかに応じて、適した展開方法を採用する

- 内容に応じて（注意警告は結論先、理由あと）
- 対象者に応じて
- メンタルモデルに応じて

## 起承結で構成する例、パラグラフ内の並べ方

添付文書を含む多様なトリセツについて、つかう視点で議論するコミュニティです。トリセツをつかう人、評価する人、表現術を研鑽して伝承する人、メディア関係者、つくる人などが集います。学術集会やイベントでの討論のヒントを探したり、業務に活かす情報源を知る場としても利用できます。医療現場に関わる皆様のご参加をお待ちしております。

トピック  
センテンス  
(起：導入)

サポート  
センテンス  
(承：詳述)

サポート  
センテンス  
(結：結論)

## 起承結で構成する例、パラグラフ単位の並べ方

**【記事】 認知心理学からTCの基本を確認しよう**

記事 事務局 小田嶋

f            

テクニカルコミュニケーターが積年の課題として取り組んでいる「理解する」「わかりやすい」について、**認知心理学**の理論や知見からテクニカルコミュニケーターに対して提案を行います。理解しやすい文章を書く、説明をわかりやすくする、という課題解決に向けた取り組みのヒントを得ていただくために特別セミナーを企画しました。2021年7月に20分間のセッションとして公開した内容（本サイトにて記録動画公開中）を、4回に分けて各回90分間で詳述します。

4月20日の第1回は「認知心理学の基本を理解する」、6月22日の第2回は「認知心理学から読み・書きを理解する」、7月の第3回は「認知心理学が読み・書きに提案できること」、9月の第4回は「わかりやすさに関する認知心理学研究想定した読み手に応じた情報提供」を採り上げます。また、正確な理解と共感を得られる表現について考察を、各回毎にファシリテーターと講師の対談形式にて行います。

メーカーでマーケティング・設計・製造、・お客様対応などに関わっている方、ドキュメント制作担当者・責任者、ライター、翻訳者、安全に取り組む技術者・責任者、海外関係部門の担当者・マネージャー、品質部門担当者・責任者にお奨めします。

詳細と申込方法は、下記でご確認ください。

参加申込書 (PDF) :

パラグラフ  
(起：導入)

パラグラフ  
(承：詳述)

パラグラフ  
(結：結論)

# 結論から先に構成する例、パラグラフ内の並べ方

内蔵電池の使用条件により、寿命が近づくにつれて内蔵電池が膨れる場合があります。十分に充電しても使用時間が極端に短くなったときや、内蔵電池が膨らんでいるときは内蔵電池の交換時期です。内蔵電池の交換につきましては、裏表紙の「故障問い合わせ先・修理お申込み先」または、弊社指定の故障取扱窓口までお問い合わせください。

トピック  
センテンス  
(結論)

サポート  
センテンス  
(事例)

サポート  
センテンス  
(まとめ)

# 結論から先に構成する例、パラグラフ単位の並べ方

使用中、充電中、または保管中に、異臭、異音、発煙、発熱、変色、変形などの異常がみられた場合は、次の作業を行ってください。

パラグラフ  
(結論)

- 電源プラグをコンセントから抜く
- 本端末の電源を切る

パラグラフ  
(事例)

上記の作業を行わないと、火災、やけど、けが、感電などの原因となります。

パラグラフ  
(理由)

# TWの初級テクニック2：見出しの付け方

## ■ 小見出しを立てる

- 内容のまとめりごとに小見出しを立てる（日本語スタイルガイドより）  
読み手にとっては、まず小見出しが目に入るので、それが強調されることになる。また、本文を読まなくても小見出しだけを追っていけば、短時間でポイントをつかむことができる。
- パラグラフィティングは「見出し」全般について特段の言及はしていないが、テクニカルライティングでは「（目次に掲載する）見出し」「（目次に掲載しない）小見出し」の付け方を扱う。

# TWの初級テクニック2：見出しの付け方

## ■ 小見出しを立てる意味

(日本語スタイルガイドより抜粋)

- 強調表現を用いて重要な内容に注目させる  
(記号、フォント)
- 意味のまとまり (チャンク) を意識的に作る  
(「認知や行動の仕方」に配慮するため)
- どこに何が書かれているか見つけやすいようにする (参照支援)
- 関心がない人に読んでもらうために、見出しを工夫して「面白そうだな」と思わせる  
(読み手の心情に寄り添う努力)
- 使用する見出しの階層と表記をルール化して適用する (一貫性を持たせる)

日本語スタイルガイド第3版より

### 2.2.3 強調表現を用いて重要な内容に注目させる

強調表現を用いると、読み手の意識をその内容に向けることができる。重要な内容に注目させたいときなどに使用するとよい。読み手にとっても、短時間のうちに重要な内容がどれかを知ることができるという利点がある。

#### ◆小見出しを立てる

内容のまとまりごとに小見出しを立てる。読み手にとっては、まず小見出しが目に入るので、それが強調されることになる。また、本文を読まなくても小見出しだけを追っていけば、短時間でポイントをつかむことができる。

#### ◆繰り返す

「つまり」、「言い換えれば」などの表現を使って説明を繰り返して強調する。多用するとくどくなるので注意する。

#### ◆強調語を使う

「非常に」、「かなり」、「たいへん」、「とても」、「本当に」などの語句を用いて強調する。ただし、曖昧な表現になったり、過剰に使いすぎたりする危険性があるため、安易に使わないようにする。

# 情報タイプとは

## ■ 情報タイプと表現統一

情報の種類ごとに、一定の規則にもとづいて情報を配置する。

情報の流れに規則性を持たせることで、情報の検索性、一覧性を高める効果を期待できる。



## ■ 情報タイプ

以下の種類がある。

- 指示情報：操作手順などをステップバイステップで記述する
- 概念情報：製品やサービスの機能、技術の解説など、読者の理解を支援する情報を記述する
- 参考情報：使用場面や手順を含めず、詳細情報が必要なときだけ参照される内容を記述する

# TWの初級テクニック3：情報タイプごとの書き分け

## 指示情報

操作手順などをステップバイステップで記述する

### ● タイトル

- 手順であることがわかるように書く
- 何のための手順かわかるように読者の視点から書く など


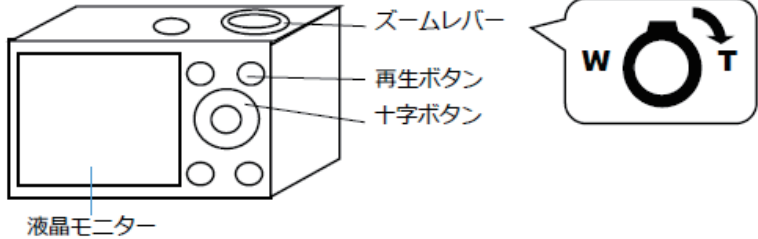
### ● ショートディスクリプション（簡単な説明）

- トピックを読むか判断できるように書く。
- 手順の目的と理由、得られる結果を書く。  
※タイトルだけで十分と考えられるときは、無理に書かない。

### ● 本文（前提条件/手順/事後条件）

- あるゴールを達成するまでの手順を書く
- 前提条件には、手順前の状態や、手順前の確認事項などを書く など

## 指示情報の例

項目	内容
タイトル	画像を再生する
ショートディスクリプション	撮影した画像を、液晶モニターに表示して確認します。
本文	<p>1. 電源スイッチを押して、本機の電源を ON にします。</p>  <p>2. 再生ボタンを押して、再生モードに切り替えます。 最後に撮影した画像が、液晶モニターに表示されます。画像は、撮影日時に記録されています。</p> <p>3. 十字ボタンの ▲▼◀▶ を押して、画像を選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 十字ボタンの ▲▼◀▶ を長押しすると、画像を早送りできます。</li><li>・ ズームレバーを「T」の方向に回すと、画像を拡大表示できます。元のサイズに戻すには、決定ボタンを押してください。</li></ul>  <p>&lt;ヒント&gt; 撮影を再開するには、撮影モードボタン、またはシャッターボタンを押してください。</p>

# 概念情報

製品やサービスの機能、技術の解説など、読者の理解を支援する情報を記述する

## 概念情報の例

- **タイトル**
  - 概念、解説であることがわかるように書く。  
たとえば、「～とは」。
  - トピックが何を説明しているのかわかるように書く。
  
- **ショートディスクリプション**
  - タイトルに対する答えを短く書く。
  - タイトル（主題）の総論を書く。
  
- **本文**
  - タイトルに対する答えを書く。
  - 主題の適用範囲や意味、タイトルが示すものがどんなものであるかを書く。
  - 幅広い、主題に関する情報の中から、理解支援の役に立つ情報を選択して解説する。

項目	内容
タイトル	撮影モードの種類
ショートディスクリプション	撮影モードは、オート撮影モード、オートシーンモード、セレクトシーンモード、および動画撮影モードから選択できます。被写体や撮影状況に応じて、撮影モードを選択してください。
本文	<p>撮影モードボタンを押すと表示される撮影モードメニューから、十字ボタンで撮影モードを選択できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●オート撮影モード 初めてデジタルカメラを使う場合でも、気軽に撮影できます。 撮影状況に合わせて、本機が自動的に最適な設定をします。</li> <li>●オートシーンモード 撮影状況に合わせて、撮影シーンを自動的に判別します。より簡単に、撮影シーンに合った撮影ができます。撮影シーンを判別すると、液晶モニターの左上にシーンアイコンが表示されます。</li> </ul> <p>判別可能な撮影シーンは、ポートレート、風景、夜景、クローズアップ、逆光です。＜注意＞ 撮影状況によっては、意図した撮影シーンとして判別されない場合があります。 その場合は、オート撮影モードまたはセレクトシーンモードで撮影してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●セレクトシーンモード 撮影シーンを選ぶだけで、その撮影シーンに合った設定で撮影できます。 選択可能な撮影シーンは、ポートレート、風景、スポーツ、夜景、夕焼け、料理、花火、クローズアップ、逆光です。</li> <li>●動画撮影モード</li> </ul>

## 参考情報

使用場面や手順を含めず、詳細情報が必要なときだけ参照される内容を記述する

### ● タイトル

- 対象の機能や情報の名前をそのまま書く。
- トピックが何を説明しているのかわかるように書く。

### ● ショートディスクリプション

- タイトルが示すものは何なのか、何をするためのものかを書く。  
※タイトルだけで十分と考えられるときは、無理に書かない。

### ● 本文

- プログラミング言語やソフトウェアAPIのメソッドの解説、トラブルシューティングは、典型的な参考情報である。
- 例文や使用例を示すとよい。
- 仕様値や動作環境を示すトピックは、参考情報と捉えることができる。

### 参考情報の例

項目	内容
タイトル	このメモリーカードは使えません。フォーマットしますか？
ショートディスクリプション	メモリーカードが、本機用にフォーマットされていません。
本文	フォーマットすると、メモリーカード内のデータはすべて削除されます。メモリーカード内に必要なデータが残っている場合は、「キャンセル」を選択し、コンピューターなどにデータを保存してから、フォーマットしてください。「実行」を選択すると、メモリーカードがフォーマットされます。  <注意> メモリーカードのフォーマット中は、本機の電源を OFF にしないでください。