

JTCAシンポジウム2023 On the Web 総括イベント

セッション1

認知心理学からTCの基本を確認する取り組み の総括、および次の一手

2023年11月27日（月）

登壇者：

中西 義人（JTCA標準制作工程検討WG委員）

吉川 典子（NPO医工連携推進機構
医工連携コーディネータ協議会）

綿井 雅康（JTCA会長）

座長：

黒田 聡（JTCAシンポジウム委員会委員長）

アジェンダ

- 要点の再確認：
分かりやすいとは何か、分かりやすい表現とは何か
- 課題の再確認：
製品サポート情報のあり方、評価軸、表現への影響
- 課題解決のアプローチ：
育成への取り込み
- 課題解決のアプローチ：
つくる工程への反映

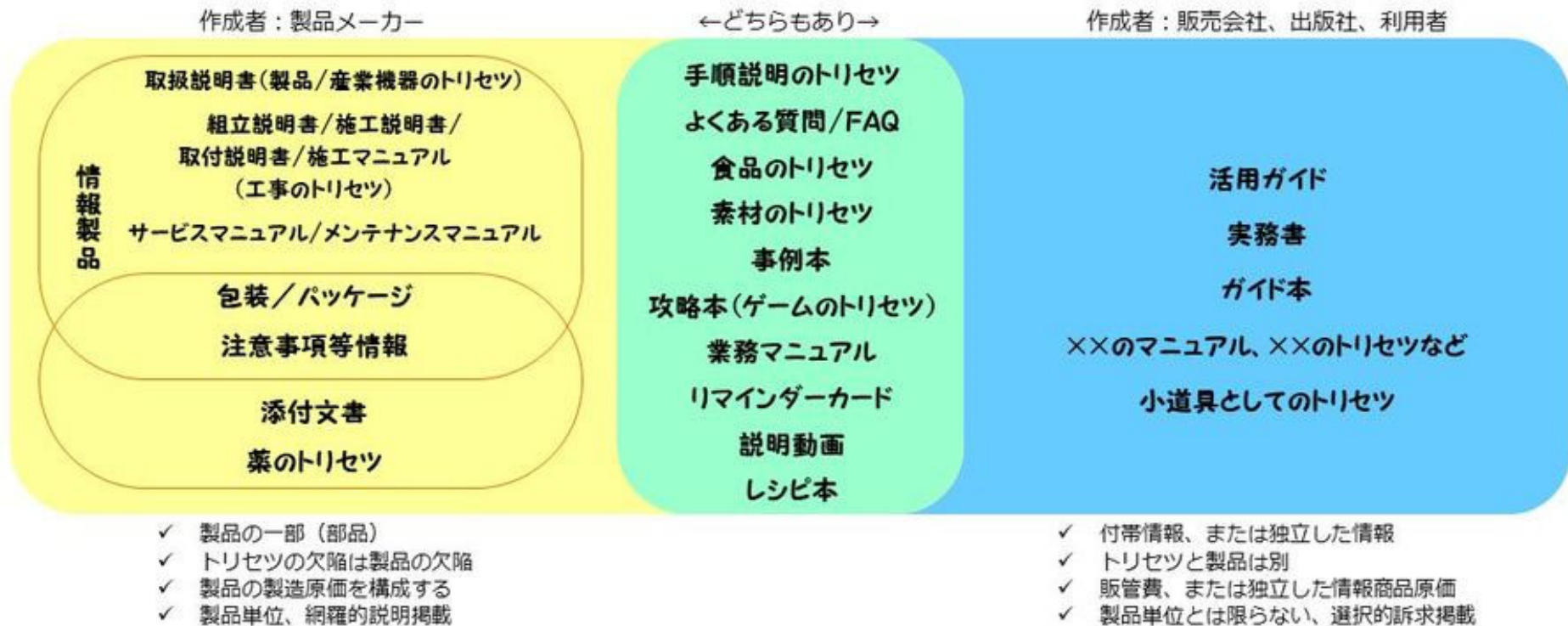
要点の再確認

分かりやすいとは何か、分かりやすい表現とは何か

綿井先生の資料参照

課題の再確認 製品サポート情報のあり方

多様なトリセツを分類してみた



サービスレベル



出典：JIS Y 24082:2021 サービスエクセレンス—卓越した顧客体験を実現するためのエクセレントサービスの設計

出典：トリセツを楽しむコミュニティー (Facebook) 2023年2月19投稿

課題の再確認 製品サポート情報の評価軸

つかってもら

有用性 =
(usefulness)

つくる

つかう

つたえる

適切性 × 妥当性 × 双方向性 × 適時性 × 分かりやすさ
(relevance) (validity) (interactivity) (timeliness) (understandability)

労力
(work)

×

費用
(cost)

出典 : A. Shaughnessy, 1994 中山健夫一部修正

2023/11/27

5

課題の再確認 製品サポート情報の表現への影響

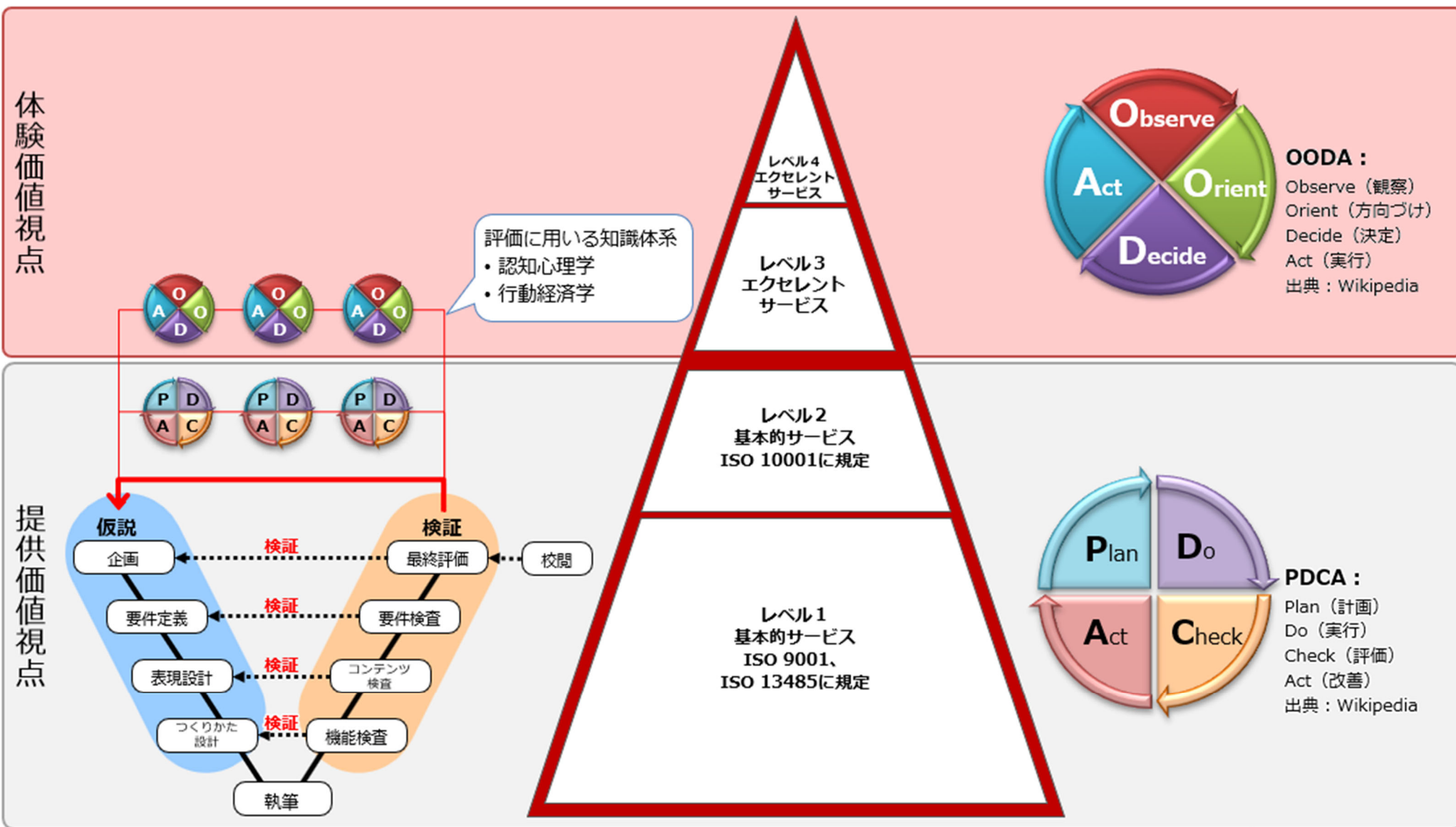
状況：

真偽に関わりなく、読み手に「分かりやすいと感じさせる説明文」を生成することに長けたAIが社会実装された。翻訳工程でのみ関係してきた大規模言語モデル（LLM：Large Language Model）が、今は翻訳元の執筆工程に関係する。

特徴：

「情報の有用性」における「適切性」と「妥当性」を犠牲にしても、「双方向性」と「適時性」を優先しつつ「分かりやすさ」を最大化するところ。

課題解決のアプローチ 育成への取り組み



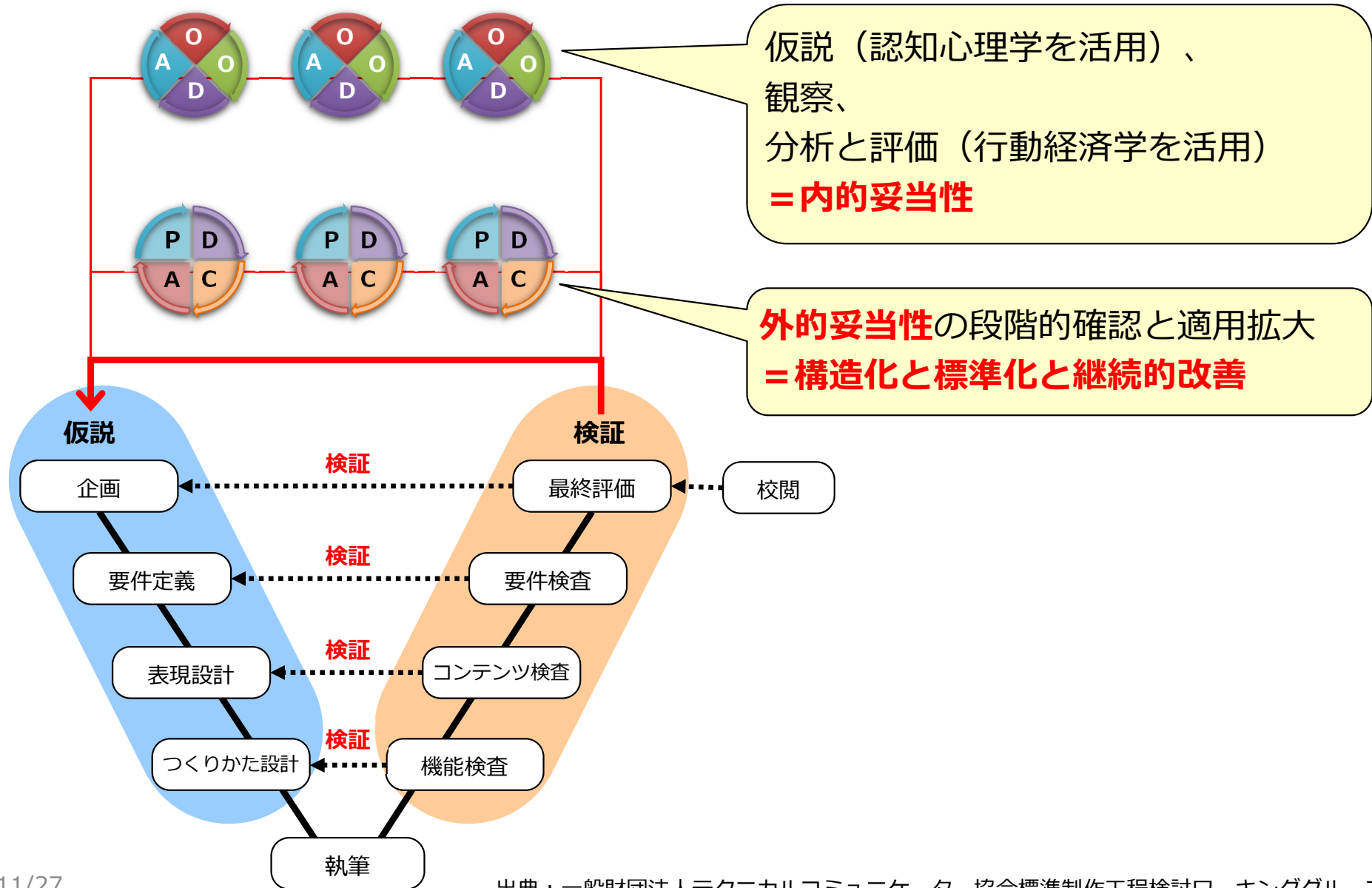
出典：一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会標準制作工程検討ワーキンググループ

JIS Y 24082:2021 サービスエクセレンス—卓越した顧客体験を実現するためのエクセレントサービスの設計

2023/11/27

7

課題解決のアプローチ つくる工程への反映



2023/11/27

出典：一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会標準制作工程検討ワーキンググループ 8