

Digital Document Symposium 2009

グローバルマーケットで通用する 企業向けドキュメンテーション事例

2009/11/27

株式会社 日立製作所 情報・通信システム社

情報・通信グループ

ソフトウェア事業部 企画本部 マーケティング企画部

池田 麗子

Contents

1. グローバルマーケットで通用する英文マニュアル
2. マニュアルコンテンツ制作方式のシフト
3. 翻訳の壁を乗り越えるために

1

グローバル市場で通用する 英文マニュアル

(株)日立製作所ソフトウェア事業部 テクニカルインフォメーション部

製品マニュアル

- 和文/英文
- 紙/CD-ROM/Web発信
- オンラインヘルプ

ホームページ

- 製品ホームページ
- Global Web Site
- 契約ユーザー向けページ

拡販コンテンツ

- 提案資料
- カタログ
- リーフレット

サポートサービス情報

- ベターユース
- FAQ
- トラブルシューティング

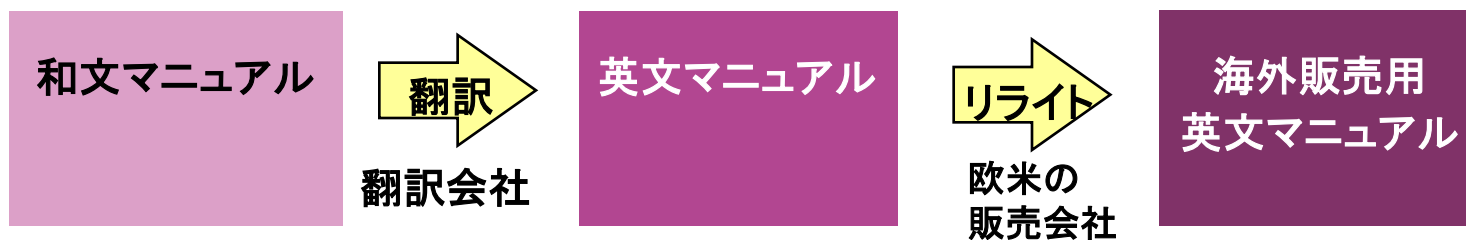
● 組織目標

To be an organization that can develop globally competitive software documentation.

グローバルマーケットで競合力のある
ソフトウェア製品マニュアルを開発できる組織になる。

Documentation can be better than software.

● 英文マニュアル開発方式



● 担当していた主な業務

- ストレージソフトウェア製品のマニュアル開発とりまとめ
- 欧米の販売会社とのコーディネート・リエイゾン
- 翻訳業務(翻訳評価・検収)とりまとめ

グローバルマーケットで通用する英文マニュアルを開発するために

- ① 顧客のペルソナを定義
- ② 製品のユースケースを分析しタスクフローを明確化
- ③ 実際に製品を使用しながらライティング



① 顧客のペルソナを定義

- 対象ユーザーを定義
- ユーザーはどのような課題を抱えているかを把握
- 課題解決のために、どう製品を使うのか
ユーザーのニーズを分析・把握



● ペルソナ

ユーザーエクスペリエンスを意識したデザインにおけるターゲットユーザー。ターゲットユーザーの姿を仕事の間における背景とともに明確に描き出し、そのユーザーがモノを利用する際にとる行動をシナリオとして描写する。

⇒ユースケース・シナリオ

モノ(製品機能)から体験(どう製品を使うか)へ

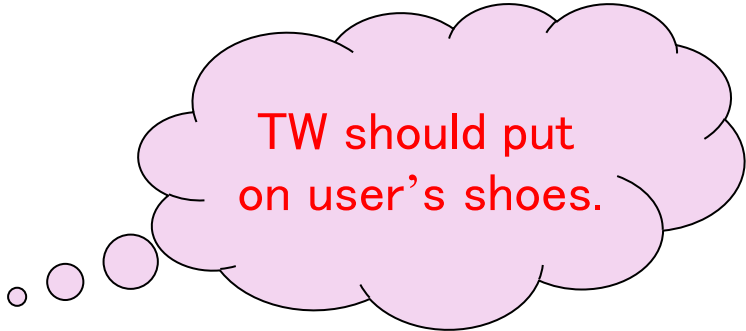
② 製品のユースケースを分析しタスクフローを明確化

● はじめに

製品の具体的な使用例であるユースケースを十分に分析し、課題解決のためにユーザーが製品を使用していくタスクフローを明確化

● ライティング時の留意点

- ユースケースを適切なタスクフローにブレークダウンする
- ユーザータスクにフォーカスし、ユーザーアクション指向で書く
- ユーザータスク実行に必要な情報だけを書く
- 注意・制限事項などを書き過ぎない
- マニュアルボリュームを抑える



TW should put
on user's shoes.

③ 実際に製品を使ってライティング

● 製品プロトタイプを利用してライティング

- 製品を理解できる
従来は機能仕様書や設計者へのヒヤリングで製品理解
- 製品のユーザビリティテスト
TWの視点で製品の使い勝手をテストし設計者にフィードバック
⇒製品のユーザビリティが向上
- 機能仕様書ライクなマニュアルからの脱却
機能説明の羅列ではなく、どう製品を使うかをマニュアルに記載

● マニュアルのユーザビリティテスト

- 実際に製品を使ってマニュアルのユーザビリティテストを実施
 - ✓ マニュアルはユースケースにしたがってライティングされているか
 - ✓ ユーザーがタスクフローの最初から最後まで迷わずにたどれるか
 - ✓ マニュアル記載内容と製品動作の整合性は取れているか



2

マニュアルコンテンツ制作方式のシフト

製品開発方式のシフトを受けてマニュアル制作方式もシフト

| | ウォーターフォール方式 | アジャイル方式 |
|----------------|--------------------------------|--|
| 製品設計 | 上流工程で機能設計し仕様をフィックス | 1つの反復（イテレーション）で1機能を開発する反復型開発 |
| 製品作り手側のメリット | 機能仕様書どおりに製品を作りこめばよい | <ul style="list-style-type: none"> •最後まで製品の機能向上が望める •顧客満足度を意識した製品が作れる |
| マニュアル設計 | 上流工程で目次構成やコンテンツをフィックス | 各イテレーションの中で逐次マニュアルコンテンツを作り込む |
| マニュアル作り手側のメリット | マニュアル開発工数（開発ページ数）が最初にある程度予測できる | <ul style="list-style-type: none"> •コンテンツを部品として作り込んで行くので、作り壊しもあるが再利用も可能 •製品を使用しながらライティング可能 |
| ユーザー側のメリット | 製品仕様に合致したマニュアル+αを享受できる | 顧客満足度（ユーザービリティ）の高い製品とマニュアルを享受できる |

製品開発方式のシフトを受けてマニュアルコンテンツ制作方式もシフト

| | DocBook | DITA(構造化) |
|---------|--|---|
| コンテンツ管理 | 一冊の本をイメージしたブックとして管理 | <ul style="list-style-type: none"> •コンテンツを構造化 (チャンクごとに作りこみマッピング) •CMS(Contents Management System)の適用 |
| 利点 | 多くのTWにとっては慣れ親しんだライティング方式 | <ul style="list-style-type: none"> •コンテンツの再利用が容易 •一貫性や統一性の実現 •生産性の向上とリソース最適化 •フォーマットは気にせず、コンテンツ作り込みに注力できる |
| 課題 | <ul style="list-style-type: none"> •差分管理が煩雑 •コンテンツの再利用が難しい | <ul style="list-style-type: none"> •データ移行(データスキーマやDTDの変更)だけでは不十分 •組織、業務プロセス、開発インフラの改革や、TW向けトレーニングが必要 |

3

翻訳の壁を乗り越えるために

誤訳を防ぐための和文マニュアル執筆時の留意点

- ▶ マニュアル構成として章節項のネストを深くし過ぎない。
- ▶ 節の始めに「これから何を説明するか」述べるリード分を入れる。
- ▶ 説明文の終わりではなく、始めに重要な内容を書く。
- ▶ 第1章の概要説明(Overview chapter)を詳しくし過ぎない。
- ▶ 操作の目的を始めに書く(いきなり操作説明に入らない)。
- ▶ どういうときにこの機能を使うかを、きちんと説明する。
- ▶ 大きすぎたり、複雑過ぎる図は描かない。
- ▶ 簡単なことを説明にするのに、わざわざ図を使用しない。
- ▶ 図の説明文を図の前後に分けない。
- ▶ 表の前に説明文を書く。
- ▶ 文章で簡単に説明できる場合は表にしない。
- ▶ 長い文章、「ねじれ」のある文章は避ける。
- ▶ 複数の意味に読み取れる文章は避ける。

ネイティブスタッフからの
翻訳元和文マニュアルに
対するアドバイス

3. 翻訳の壁を乗り越えるために

最初から英語でマニュアルを書き起こす方式の検討

- ▶いくらネイティブチェックを徹底しても、翻訳の壁は乗り越えられない？
- ▶ネイティブライターが最初から英語で書き起こすべきでは？
- ▶設計者とネイティブライター間のリエイゾンが必要では？
- ▶ユーザーケース定義と製品プロトタイプだけでは不十分？
- ▶基本仕様書、機能仕様書の抜粋も必要？

●新英文マニュアル開発方式



uVALUE

HITACHI
Inspire the Next 