

制作会社としての取り組み

標準化の弊害について

ユーザーズマニュアルもサービスマニュアルも一度マニュアルが完成してしまうと、なかなかスタイルなど変えようとしなない。旧態依然とした体質で、「前からこのスタイルなのでそのままがいい」という事になっているが、私は違うと考える。作ったその瞬間に改善が始まっており、マニュアルに完成というものはないと考えている。

○ 改善提案したマニュアルの事例

・ 作業場所に即した作業マニュアル：狭いトイレ内で施工する温水洗浄便座の施工マニュアルの改善提案を行ったことがある。A1 サイズにびっしりと文字と絵が配置されており、業者がどこを見ればいいのかわからず、誤った施工方法による破損報告が絶えなかった。狭い場所でA1 サイズを広げて作業するのはそもそも無理な話である。ポイントをすぐに理解できるようにA4またはA3の見開き単位で完結できるようにさせていただけないか提案をした。

・ 絵で見て分かる施工マニュアル：イラストも文字も小さく扱われていて非常に分かりにくいマニュアルだったが、この機械を設置する場所は、先ほどの狭小な場所での作業ではなくゆとりのある場所で作業が行えるとわかったので、逆に大きく広げて見るマニュアルを提案した。また、このマニュアルには文字をなくした。少し離れた所に大きく広げて置き、ページをめくることなく絵を眺めながら作業ができ、効率的に施工ができたと評価を受けた。

○ 動画について

Acrobat の Ver9 から PDF 上にフラッシュを埋め込めることになった。2次元では伝わりにくい所を実写ムービーや3Dムービーを貼り付けて補足することが可能になっている。

制作会社に委託されているのはなぜか

川内：サービスマニュアルを制作している独立系の小さな会社であるが、どういったことを取り組んでいるのか、ここだけゆずれないし、こうあるべきだという所をお話する。

・ メカニック目線を持つ

ユーザーズマニュアルなら使う人の目線でマニュアルを作るように、サービスマニュアルならばメカニックの目線でマニュアルを構成・考案すべきである。

・ 商品知識を習得する

商品の知識無しに適したサービスマニュアルは作れないものとする。

【上記2点は実際のディスカッションでは敢えて触れなかった部分だが、一番伝えたいところと考え、Q&Aで詳しく解説している。】

・ 半歩先行く開発、探究心を持つ

同業他社よりもメーカーよりも、半歩だけ先に情報収集と開発に取り組み、アピールし続けることが大切だと考える。

・ メーカー責任と同等の自覚を持つ

製造業の基本理念は、高品質なものを低コストで早く作ること。我々制作会社としては、どうすれば実現できるのかということにフォーカスして手段を講じる必要があると考える。

- ・ 機密情報の漏洩防止
危惧して防衛することはメーカーとして基本姿勢であることを十分理解をし、まずは、弊社内外のスタッフとの守秘義務契約、雇用契約を締結している。セキュリティ面では、データはSQLサーバーで管理、社屋への部外者侵入を防止のためセキュリティ会社と契約、インターネットへの接続を遮断したネットワークの構築などデータ流出防止に努めており、これらをクライアントに積極的にアピールしている。
- ・ パーツカタログ、ユーザーズマニュアル、サービスマニュアルなどへの一括展開。
取材内容と支給材料をそれぞれの担当部署に展開することで共通化するイラストができる。商品知識を共有でき、設計変更への対応が迅速に行えるのが大きなメリットと考えている。

アンケート結果からのQ & A

Q： サービスマニュアルのイラストを作図するイラストレーターに必要な能力とは？

川内：メカニック目線について、イラストを正確に書く技術、早く書く技術というのは、プロであればできて当たり前。シーンの想定、メカニック目線というのは、自らの努力と組織的な教育で積み上げていくものである。弊社ではサービスマニュアルはメカニック目線、ユーザーズマニュアルでは、ユーザー目線で制作に取り組んでいる。また、メーカーやマニュアル制作担当が見落としがちな部分を我々がフォローして改善提案することも必要だと考えている。商品知識の習得についても重要と考える。ターゲットの商品知識を得るには、メーカーの研修会に積極的に参加させてもらうことのほかに、独自にメカについて知識習得を心がける必要がある。機械工学を心得ていれば防げるミスやトラブルも有り、会社の信用にかかわる重要な知識と考える。メカニック目線や商品知識は、OJTを基本にして先輩から後輩へ技術を継承している。ある程度のレベルまで引き上げると自主的に知識習得の機会を持つようになるが、そこまで引き上げるには、本人の心のスイッチが入っていないとOJTでも遅々として進まないというのが、今の世代への実感である。

Q： サービスマニュアルの制作において、TCの技術がアピールできていると思いますか？

川内：我々制作会社は、ユーザーズマニュアルであってもサービスマニュアルであってもメカニック目線を持つ、商品知識の習得、この2つがTC技術において非常に重要な項目と考えて、これからも現状に満足することなく、どんどん掘り下げて現場目線でマニュアルの作成、TC技術をアピールすることに取り組んでいきたいと思う。マニュアルというものは作り終わったら、すぐに改善の対象になる「どんどん変えていくモノである」とアピールしていきたいと思う。

TC シンポジウム 2009 京都
パネルディスカッション 11
サービスマニュアルの革新
2009年10月9日
株式会社テクノアート
企画営業部 川内雄史