

テクニカルコミュニケーションシンポジウムの内容分析による
日本におけるテクニカルコミュニケーション分野のトピックスの傾向
—議論すべきトピックスと学習すべきトピックス—

三波千穂美*, 中山伸一*

The trend of the topics in the technical communication field in Japan
through content analysis of Technical Communication Symposium
- the topics that should be discussed and the topics that should be learned-

Chihomi SANNAMI and Shin-ichi NAKAYAMA

抄録

本研究では、日本における TC 分野のトピックスの傾向を明らかにすることを目的に、1989年から2014年の TC シンポジウムにおける議論すべきトピックスを扱うパネルディスカッション368件および学習すべきトピックスを扱う特別セッション161件を調査し、「TC 技術検定 2 級試験 使用説明制作実務試験」の技術要素との対応を調査した。さらに、技術要素に含まれなかったものについても考察を行った。その結果、パネルディスカッションの 76%、特別セッションの 91% が技術要素と対応しており、パネルディスカッションで最も多かったのは「伝達のコンテキスト」で、特別セッションで最も多かったのは「執筆」というトピックスであり、議論すべきトピックスと学習すべきトピックスに違いがあることがわかった。次に、技術要素には含まれなかったもので、今後も取りあげられる可能性が高い議論すべきトピックスは、人材育成、業務・サービスマニュアル、専門職としてのテクニカルコミュニケーター、異文化対応、業務・産業機器マニュアル、防災マニュアルであり、学習すべきトピックスは「使用説明制作のための確立した知識・技術としてではなく、今後、制作に結びつく可能性のある新知識・技術」であることがわかった。

Abstract

In this study, we surveyed the topics of the 368 panel discussions having the topics should be discussed and the 161 special sessions having the topics should be learned in the Technical Communication Symposium (1989-2014), to make clear the topics in the field of technical communication in Japan, we also surveyed the correspondence of the topics and the skill components asked in "the second level skill test in technical communication : test of production of instructions for use". Consequently, they were found that 76% of the topics of the panel discussions and 91% of the topics of the special sessions had correspondence to the skill components, that in the topics of the panel discussions, "context of communication" were most frequently, and in the topics of the special sessions, "writing" were most frequently, and that there is difference between the topics should be discussed and the topics should be learned. The topics that were not included in the skill components and seemed to be discussed in the future from the year of the panel discussions are human resource development, operational and service manual, technical communicator as profession, cross-cultural support, manual of business and industrial equipment, manual in disaster prevention and it is found that new knowledge and skill that have the high possibility to lead the production is the topic should be learned, which is not included in the skill components.

* 筑波大学図書館情報メディア系
Faculty of Library, Information and Media Science,
University of Tsukuba

1. はじめに

米国のテクニカルコミュニケーション関連団体である“Society for Technical Communication”は、テクニカルコミュニケーション（以下、TC）を以下のように定義している¹⁾。

TCは幅広い領域である。以下の特徴を1以上示していれば、どのような形態のコミュニケーションでも、それはTCである。

- ・コンピューターソフト、医療手順あるいは環境規制といった技術的あるいは専門的なトピックスについて伝える
- ・ウェブページ、ヘルプファイル、ソーシャルメディアサイトといった技術を用いて伝える
- ・そのタスクがどれほど技術的であるか、あるいは、そのコミュニケーションを作成または配信する際に技術が用いられているかに関係なく、何かのやり方についての指示説明を提供する

つまりTCとは、伝える内容あるいは方法が技術的または専門的なコミュニケーション、および、何かのやり方について説明するコミュニケーションと言える。現代社会における生活を支える様々な機器やサービスを安全に選択し利用するには、その内容や使い方を様々な方法で理解する必要がある。そしてそのためには、適切なコミュニケーションが行われる必要がある。すなわち、現代社会においてTCは非常に重要な行為であり、重要な役割を担っていると見えよう。

日本において、このTCの中核的活動を行っているのが、一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会（以下、TC協会）である。TC協会は機器やサービスの使用説明を扱う専門家から成る日本最大の団体であり、1992年1月に任意団体として設立された後、2009年1月に一般財団法人となった。その目標とする活動については、以下のように記述されている²⁾。

- ・「使用説明」の品質向上によって誰もが安全かつ簡単に最新の技術を利用することができ、仕事や生活の質を高めることができる社会の実現を目指す
- ・TC技術の発展と普及を促し、その応用範囲の拡大に努める
- ・TC技術に携わる人々の間で情報共有と情報交換を活発に行い、デザイン、ユーザビリティ設計、システム設計、国際マーケティングなどの関連分野との交流を深める
- ・テクニカルコミュニケーションシンポジウムや日本マニュアルコンテストの開催、さまざまな標準規

格の策定、学術研究および産学協同プロジェクトの推進、人材育成などの分野で多面的に活動を展開、発展させる

TCにより作成される技術文書を代表するものが「使用説明」である。これまでの使用説明は紙媒体の取扱説明書に代表されるものであったが、2012年に制定された、使用説明に関する国際標準であるIEC82079-1:2012³⁾により、大きな変化がもたらされた。IEC82079-1:2012は、ウェブなどのデジタル手段での使用説明の提供を奨励しており、また、使用説明を取扱説明書に限定せず、カタログやウェブサイト、ラベルや包装、機器内蔵の操作ガイダンスやユーザインタフェースをも含むと定義している。さらに、使用説明は、製品使用リスクを最小化すること、製品のターゲットのニーズおよび能力に対応すること、作成は知識・技術を有する専門家によることなどの事項を充たしたものであることを要求している。IEC82079-1:2012が準拠されていない製品は国際的な流通が行えない可能性があるため、今後のTCにおいてはIEC82079-1:2012の奨励・定義・要求事項は反映されねばならない。この状況を鑑みると、たとえば、使用説明において長く推奨されて来た「わかりやすさ」の追求よりも規格準拠を優先すべきだということ、TCの状況はこれまでとは変化すると考えられる。

では、そもそも、TC分野は「わかりやすさ」や「規格」以外にはどのようなトピックスから構成されているのだろうか。トピックスとしては様々な知識や技術が考えられる。TC知識・技術を有する人材育成の必要性は以前より提唱されているため、TC知識・技術をリスト化したものは既に存在する。たとえば、TC協会が行っている「TC技術検定2級試験 使用説明制作実務試験」合格において求められる技術要素⁴⁾（以下、技術要素）は、TC知識・技術のリストと考えて良いだろう。この技術要素は使用説明制作実務に必要とされる知識・技術を大・中・小区分および細目の4段階の区分で説明しており、表1はその大・中・小区分を示したものである。

しかし、これらの知識・技術は何らかの調査に基づいて整理されたものではなく、また、人材育成の観点からのTC知識・技術のみがTC分野のトピックスとは言えない。上述したように、今後、TCの状況が変化し、これまでの認識の変更を余儀なくされる可能性は高い。それへの準備のために、そして同時に、TCの研究・実践・教育のさらなる充実のために、TC分野におけるトピックスの傾向を明らかにすることは重要だと考える。

関連する先行研究としては、TCの歴史に関する森口⁵⁾の考察があるが、これは、過去の日本文化、仏教、

表 1 技術要素の大・中・小区分

大区分	中区分	小区分
使用説明に関する知識	使用説明と制作技術	使用説明と制作技術
		取扱説明書とトリセツと使用説明の関係
		マニュアル制作技術から TC 技術への変化
		情報発信に求められる創造性
	使用説明の概要	使用説明の概要
		使用説明の目的と主な内容
		使用説明の種類
		使用説明の提供媒体
		「使用説明」と「取扱情報」
	使用説明の制作実務	使用説明の制作実務
		制作チーム編成と主要な職務
		制作ディレクション業務との関係
		制作担当者に求められる意識と知識
伝達のコンテキスト	使用説明のステークホルダー	
	伝達のコンテキスト	
制作工程で求められる知識と技能	使用説明の制作工程	伝達のコンテキストとは
		読み手の変化
		使用説明の制作工程
		使用説明の制作ワークフロー
	情報アーキテクチャーの設計	使用説明の制作工程の流れ
		制作工程モデル
		情報アーキテクチャーの設計
		情報アーキテクチャーとは
		情報アーキテクチャーの設計工程で行うこと
		構造化とは
	表現設計	マークアップ技術
		XML 技術
		情報アーキテクチャー設計工程の成果物
表現設計とは		
表現設計の流れ		
表現手法と構成要素		
ナビゲーションの設計		
デザイン表現		
レイアウト設計		
基本フォーマットの設計		
テンプレートの設計		
表現設計で作成するルール		
構造化と表現設計		
表現設計に必要な基礎知識		
執筆	執筆工程におけるライティング技術	
	コンテクストライティング	
	トピックライティング	
	執筆工程の流れ	
	使用説明のタイプ別ライティング技術	
作図	執筆工程での留意点	
	使用説明における図の役割と種類	
印刷媒体の版下データの作成	使用説明におけるビジュアル要素	
	印刷ワークフローの変化	
	版下データ作成作業	
印刷・製本	印刷用 PDF の作成	
	印刷・製本とは	
	印刷の工程	
	印刷の種類	
	製本の種類	
	印刷・製本テクノロジーの進歩	
画面表示データの作成・組込・配付	印刷・製本サービスの活用法	
	画面表示用 PDF	
	ヘルプ	
	Flash	
	RIA	
	EPUB の作成	
	CD-ROM や DVD による配布	
組込み型使用説明による配布		

表1 技術要素の大・中・小区分(続き)

大区分	中区分	小区分	
複数の制作工程にかかわる知識と技術	カラー表現	カラー表現の基本 使用説明におけるカラー表現	
	翻訳と多言語展開	翻訳・多言語展開とは 主要なキーワードの定義と解説 翻訳・多言語展開の進め方 翻訳・多言語展開とコンテンツ管理システム 使用説明を多言語化する際の留意点	
	品質管理と保守	査読行程 評価の基礎知識 保守の基礎知識	
	制作基盤技術とツール活用	制作基盤とは	制作基盤の運用徹底 制作ツールの種類 制作ツールの特徴 制作ワークフローにおける制作ツールの位置づけ
		フォントと汎用データフォーマット	フォント 汎用データフォーマット
		執筆ツール	テキストエディター アウトラインプロセッサ アイデアプロセッサ ワープロ オンラインサービス
		作図ツール	作図ツールの使い分け ラスターデータを扱う作図ツール ベクターデータを扱う作図ツール グラフデータを扱う作図ツール ピクトグラム、シンボルマーク、キャラクターイラストの作成
		レイアウトツール・オーサリングツール	レイアウトツールとオーサリングツールとは Adobe InDesign CS Adobe FrameMaker Microsoft Word Flash オーサリングツール ヘルプオーサリングツール
		翻訳ツール	翻訳支援ツール 翻訳ソフト
校正支援ツール		電子校正ツール 日本語文章校正支援ツール 文書比較ツール プリフライトツール スペルチェッカー グラマーチェッカー	
付帯技術		コンプライアンス	コンプライアンスとは 製造物責任法(PL法) 消費生活用製品安全法(消安法) 知的財産権 情報セキュリティー 委託制作にかかわる契約等の法的な考慮 環境と法規
		社会的配慮	ユニバーサルデザイン Web アクセシビリティ 公正競争規約 社会的配慮を必要とする表記上の留意点
		標準化と規格	標準化とは 安全表記に関する規格 使用説明全般に関する規格 構造化に関する規格 引用規格
	認知科学	認知科学とは 制作実務と認知科学 記憶の構造(覚えやすくするための支援) 習得の仕組み(わかりやすくするための支援)	

医療などの分野において TC と考えられる側面についての著者による一考察であり、計量的な調査に基づいたものではない。計量的な調査を行った研究としては、1989～2007年にテクニカルコミュニケーションシンポジウム（以下、TC シンポジウム）で発表された234件の事例・研究発表を分析した森口⁶⁾の調査がある。森口は1発表に対し複数のキーワードを自由に付与し分析した結果、8つの分類（成果物、制作実務、表現・構造、実験、実ユーザー分析、教育・人材、特定ユーザー、その他）を作成しているが、発表234件中202件が「成果物」に言及しており、171件が「制作実務」に言及している、と述べており、これらの分類からは詳細なトピックスは把握しづらく、さらに、「8分類で全発表をカバーしきれたわけではない」とも述べており、この分析から TC 分野のトピックスが明らかになるとは考えにくい。

TC シンポジウムは、TC 協会が毎年開催している全国規模のシンポジウムである。2014年で26回目を数え、経済産業省の後援等により開催されており、日本における TC のトレンドセッターとして海外の TC 関連団体からも注目されている⁷⁾。このような催しは日本国内では他にない。TC シンポジウムは、以下の企画から構成されている。

- (1) 基調講演…該当年のシンポジウムのテーマに関わる講演を適任者に依頼する
 - (2) パネルディスカッション…該当年の TC のトレンドなどを考慮し、実行委員がテーマを企画し、パネリストがディスカッションを行う
 - (3) 特別セッション…該当年に学習すべきトピックスについてのセミナーを行う
 - (4) 協会発表…協会事業について発表を行う
 - (5) 事例・研究発表…希望者が発表を行う。審査なし
 - (6) 商品紹介…希望者が商品を紹介する。審査なし
- これらの企画のうち (2) のパネルディスカッションは、該当年の TC のトレンドなどを考慮し実行委員が議論の対象とすべきテーマを設定し、パネリストがディスカッションを行う。また (3) の特別セッションは、該当年に学習すべきトピックスについて学習する場である。つまり、パネルディスカッションと特別セッションは、当該時期に獲得すべき知識や技術の議論および学習の場である。

このことから、パネルディスカッションと特別セッションで取り上げられたトピックスは、日本における TC 分野においてその時点で注目すべき知識・技術と考えられ、これらを分析することにより、日本における

TC のトピックスの傾向が明らかになると考えた。さらに、パネルディスカッションで取りあげられるのは議論すべきトピックスであり、特別セッションで取りあげられるのは学習すべきトピックスであることから、前者からは TC の動向を現すトピックスが、後者からは TC の実践活動に関わるトピックスが抽出できると考えられる。また、トピックスの傾向は、使用説明制作に必要な知識・技術である技術要素と対応させることで整理され、さらに技術要素以外のトピックスが可視化されると考えられる。

そこで本研究では、日本における TC 分野のトピックスを明らかにすることを目的とし、TC シンポジウムにおけるパネルディスカッションと特別セッションのトピックスを調査し、それらと技術要素とを対応させ整理した。

2. 調査

2.1 調査対象

「第1回 TC シンポジウム」(1989年開催) から「TC シンポジウム2014」(2014年開催) において行われた、パネルディスカッション368件と特別セッション161件(同年度における重複除く)を調査対象とした。パネルディスカッションおよび特別セッションについての情報は、TC シンポジウムの記録集およびプログラム⁸⁾を用いて調査した。

2.2 調査方法

技術要素の大・中・小区分および細目に基づき、パネルディスカッションと特別セッションのタイトルとサブタイトルおよび記録集による内容から、パネルディスカッションと特別セッションを技術要素の中区分に分類した。さらに、中区分に含まれないと判断したものを列挙し、それらを分類・整理した。

3. 結果および考察

3.1 技術要素に分類されたパネルディスカッションと特別セッション

3.1.1 パネルディスカッション

表2は、技術要素の大・中区分とその区分に分類されたパネルディスカッション数と開催年である。なお、「パ数」はパネルディスカッションの数をあらわす。

1990年から2014年まで毎年、関連するパネルディスカッションが開催されていたのは「伝達のコンテキスト」

と「翻訳と多言語展開」だった。また、件数についても、前者が48件で最多で、後者が37件とそれに続いており、両者でパネルディスカッション全体の23%を占める。この2トピックスは開催状況と件数から考え、議論すべきトピックスとして大きな位置を占めており、今後もこの状況は続くものと推測される。

次に、断続的だが現在まで取りあげられているのが、「使用説明の制作工程」、「情報アーキテクチャーの設計」、「執筆」、「レイアウトツール・オーサリングツール」、「標準化と規格」である。これらは、前述の2トピックスほどの件数はないが、議論すべきトピックスとして認識されてきたと思われる。また、一時は取りあげられなくなったが近年、取りあげられるようになったのが、「使用説明の概要」、「使用説明と制作技術」、「社会的配慮」、「作図」である。これらは一時は議論すべきトピックスとされなくなったが、近年、社会や技術など何

らかの変化により、再度議論すべきトピックスとなったと考えられる。一方、以前はとりあげられていたが近年はとりあげられなくなったトピックスは、「品質管理と保守」、「使用説明の制作実務」である。特に「品質管理と保守」は22件と件数も多かった。おそらく、議論された結果として、方法や実務が確立し、現在、議論を必要としない状況なのではないかと推測する。また、あまり取りあげられて来なかったトピックスもあった。大区分の「制作基盤技術とツール活用」に含まれるものは、どれも少ない。具体的なツールというトピックスは議論すべきトピックスとはされてこなかったことが考えられる。

図1はパネルディスカッションにおける大区分の割合を示したものである。パネルディスカッションの76%が技術要素と対応しており、最も多いのは「使用説明に関する知識」であった。一方、パネルディスカッション

表2 技術要素の大・中区分とその区分に分類されたパネルディスカッション数と開催年

大区分	中区分	パ数	開催年
使用説明に関する知識	使用説明と制作技術	21	1989-2006, 2013-2014
	使用説明の概要	28	1989-2003, 2010-2014
	使用説明の制作実務	8	1990-1992, 2001, 2003
	伝達のコンテクスト	48	1990-2014
制作工程で求められる知識と技能	使用説明の制作工程	12	1989, 1991, 1993, 1995, 2000, 2002, 2007, 2010-2014
	情報アーキテクチャーの設計	14	1990-1992, 1995-1996, 1999, 2004, 2009, 2012-2014
	表現設計	8	1990-1992, 2004-2005, 2011
	執筆	13	1990-1995, 2005-2006, 2010, 2013
	作図	12	1989, 1992-1994, 2006, 2011-2013
	印刷媒体の版下データの作成	7	1997-2001, 2006, 2014
	印刷・製本	1	1995
	画面表示データの作成・組込・配付	3	1996, 2000, 2013
複数の制作工程にかかわる知識と技術	カラー表現	0	-
	翻訳と多言語展開	37	1990-2014
	品質管理と保守	22	1989-1994, 2003-2004
制作基盤技術とツール活用	制作基盤とは	2	1993, 2008
	フォントと汎用データフォーマット	1	2011
	執筆ツール	1	1999
	作図ツール	0	-
	レイアウトツール・オーサリングツール	9	1991-1992, 1995, 1998, 2001-2003, 2012-2013
	翻訳ツール	2	2004-2005
	校正支援ツール	1	2007
	付帯技術	コンプライアンス	5
社会的配慮	14	1995-2006, 2014	
付帯技術	標準化と規格	9	1993, 1997, 1999, 2002, 2005, 2007-2008, 2011, 2014
	認知科学	3	1989, 2000
上記以外		87	表4参照
合計		368	-

の24%が技術要素には分類されなかった。これは、パネルディスカッションのほぼ4分の1は、使用説明作成のための知識・技術以外のトピックスを議論の対象としていたということである。これについては3.2で述べる。

3.1.2 特別セッション

表3は、技術要素の大・中区分とその区分に分類された特別セッション数と開催年である。なお、「セ数」は特別セッションの数をあらわす。

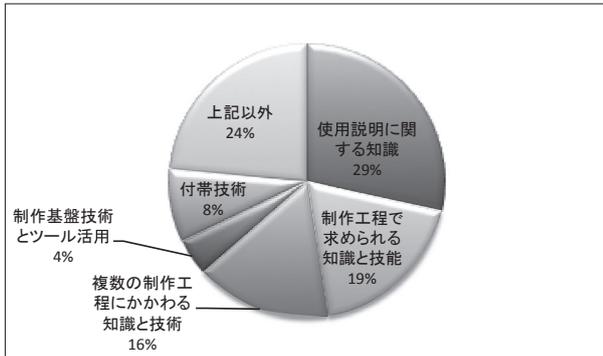


図1 パネルディスカッションにおける大区分の割合

1993年から2014年まで特別セッションが毎年開催され、かつ件数が最も多かったのは「執筆」で、特別セッション全体の25%を占めていた。このことから、学習すべきトピックスとして「執筆」が強く認識されていることがわかる。次に、断続的だが現在まで開催されていたのは「表現設計」と「翻訳と多言語展開」で、「執筆」ほどではないが、学習すべきトピックスとして認識されていることがわかった。また、最近、再びとりあげられるようになったのは「使用説明の概要」、「情報アーキテクチャーの設計」、「コンプライアンス」、「標準化と規格」である。これらは、近年、新たな技術や規格などの出現により、学習すべきトピックスとして再度取り上げられたと推測される。一方、大区分「制作基盤技術とツール活用」はあまり取りあげられていない。3.1.1で述べたように、議論すべきトピックスとしてとりあげられていなかったわけだが、学習すべきトピックスとしても取りあげられていないことがわかった。これは、具体的なツールは制作環境によりあまりに多様なため、ある程

表3 技術要素の大・中区分とその区分に分類された特別セッション数と開催年

大区分	中区分	セ数	開催年
使用説明に関する知識	使用説明と制作技術	0	—
	使用説明の概要	4	1996-1997, 2013-2014
	使用説明の制作実務	5	2001-2002, 2004, 2006, 2014
	伝達のコンテキスト	2	1999, 2011
制作工程で求められる知識と技能	使用説明の制作工程	1	1995
	情報アーキテクチャーの設計	8	1993, 1996, 2007-2009, 2011-2012,
	表現設計	17	1993-1998, 2001-2007, 2010, 2014
	執筆	37	1993-2014
	作図	11	1998-2001, 2003, 2007, 2010-2012
	印刷媒体の版下データの作成	9	2000, 2003-2006, 2013
	印刷・製本	0	—
	画面表示データの作成・組込・配付	2	2011
複数の制作工程にかかわる知識と技術	カラー表現	7	1997, 2000-2001, 2004-2007
	翻訳と多言語展開	15	1994, 1996-1997, 1999, 2005, 2007-2014
	品質管理と保守	7	2000, 2002, 2006, 2008-2011
制作基盤技術とツール活用	制作基盤とは	0	—
	フォントと汎用データフォーマット	0	—
	執筆ツール	0	—
	作図ツール	0	—
	レイアウトツール・オーサリングツール	1	1997
	翻訳ツール	0	—
	校正支援ツール	0	—
付帯技術	コンプライアンス	7	1994-1997, 2010-2011, 2014
	社会的配慮	6	2003, 2007-2010
	標準化と規格	4	2008-2009, 2013-2014
	認知科学	3	1993-1994, 1998
上記以外		15	表5参照
合計		151	—

度の人数が共通に学習するトピックスと考えられていないか、あるいは各自の学習が可能であるためトピックスとして扱われてこなかったことが考えられる。また、パネルディスカッションで最も多く取りあげられた「伝達のコンテキスト」は特別セッションでは2回しか取りあげられていない。

図2は特別セッションにおける大区分の割合を示したものである。特別セッションの91%が技術要素と対応しており、特に「制作工程で求められる知識と技能」が53%を占めていたことから、具体的な制作知識・技術を取りあげたものが多いことがわかった。

3.1.3 議論すべきトピックスと学習すべきトピックス

以上のことから、議論すべきトピックスには「使用説明に関する知識」が多く、学習すべきトピックスには「制作工程で求められる知識と技能」が多いと言える。議論すべきトピックスに「使用説明に関する知識」が多いのは、使用説明に関して、制作以前に検討・考慮すべき事柄が多く、またそれらは確立された一定のものではなく常に検討・考慮すべき事柄であることが考えられる。また、学習すべきトピックスに「制作工程で求められる知識と技術」が多いのは、それが使用説明作成者がまず学習すべき知識・技術と考えられており、また、ある程度確立された知識・技術なので学習しやすいのではないかと考えられる。

一方、議論すべきトピックスの24%が技術要素以外のものであるのに対し、学習すべきトピックスで技術要素以外のもものは9%しかないことがわかった。議論すべきトピックスの24%が技術要素以外のものであったのは、使用説明作成のための技術要素以外に議論すべきことが、TC分野において常に存在することによって考えられる。また、学習すべきトピックスで技術要素以外のもものは9%しかなかったことは、学習すべきと考えられ

ているトピックスの大部分が技術要素であることを示す。

「伝達のコンテキスト」は、議論すべきトピックスとして大きな位置を占めているのに対して、学習すべきトピックスとしては認識されていない。これは、「伝達のコンテキスト」は学習されるような確立されたものにはならず、常に考慮・検討すべき動的なトピックスであることによると推察する。一方、「翻訳と多言語展開」は議論すべきトピックスとしても学習すべきトピックスとしても大きな位置を占めており、これは、翻訳の基礎的な部分は確立しているため学習できるが、社会や技術の変化による動的な部分については議論すべきこととなるのではないかと考えられる。「執筆」は学習すべきトピックスとして大きな位置を占めているが、議論すべきトピックスとしても認識されている。これは、TCにおいて基本的なトピックスであることが示されたと同時に、「トピックライティング」のような新たなトピックスを議論の対象にしていることによると思われる。さらに、以前扱われていたが近年は扱われないトピックスや、近年になり再び扱われるようになったトピックスは、社会や技術の変化により影響を受けやすいトピックスではないかと推測される。

3.2 技術要素に分類されなかったパネルディスカッションと特別セッション

3.2.1 パネルディスカッション

表4は、パネルディスカッションで取り上げたトピックスで、技術要素に含まれないと判断したものの数と開催年である。なお、「バ数」はパネルディスカッションの数をあらわす。

人材育成とテクニカルコミュニケーターについては、前者は1989年から2014年まで継続して、後者は1992年から2013年に至るまで数年おきに開催されている。シンポジウム開始当時から現在にいたってもなお、議論の対象として取り上げられていることから、これらは今後も議論の対象となる可能性があるかと推測される。

業務・サービスマニュアルと業務・産業機器マニュアルについては、前者は1991年に取り上げられた後、2008年から2013年まで毎年取り上げられており、後者は最近断続的ではあるが取り上げられている。TCシンポジウムで扱われるマニュアルは一般消費を前提とした製品のマニュアルが大部分であるが、業務・サービスマニュアルや業務・産業機器マニュアルという、説明対象の異なるマニュアルが近年議論の対象として取り上げられ始めたことがわかる。

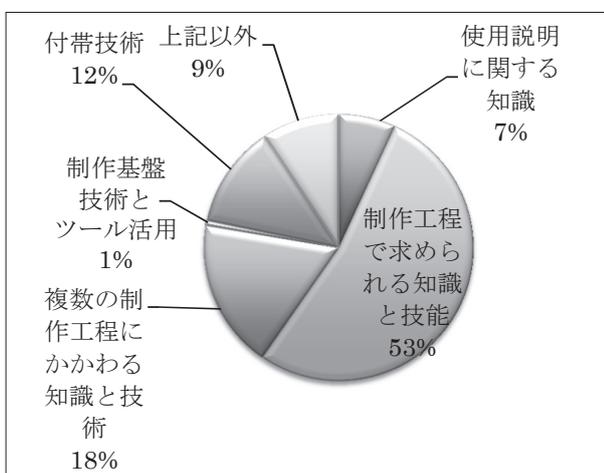


図2 特別セッションにおける大区分の割合

また、異文化対応としたのは、アジアや欧州を含めた異文化市場への対応を議論の対象としたものであるが、これも2006年から2014年まで数年おきに開催されており、近年の議論の対象であることがわかる。

「新しい技術」、「米国 TC 事情」、「制作組織作り」、「メーカーと制作会社の協力体制」、「TC 協会」は、1990年代に取りあげられたがその後、継続して取りあげられていない。これらは、当時の新技術、TC の先進国事情を知ることの必要性、TC 組織や体制の黎明期であったこと、協会の誕生から間もないことなどの、当時の状況を反映したトピックスであったが、状況が変化し現在は取りあげられなくなったと考えられる。

以上のことから、技術要素以外の議論すべきトピックスとして、人材育成が大きな位置を占めていると言える。専門職としてのテクニカルコミュニケーターという

トピックスもそれとつながるものと考えて良いだろう。業務・サービスマニュアル、防災マニュアルは、作業や対処を説明対象とするマニュアルであり、機器の使い方については、広い意味でのマニュアルの意義を反映したものと考えられる。また、業務・産業機器マニュアルについては、これまで TC が多く対象としてきた一般消費者を対象とした製品のマニュアル以外に対象を広げていることがわかった。

異文化対応については、TC がグローバルに展開されている状況を反映していると考えられる。

3.2.2 特別セッション

表5は、特別セッションで取り上げたトピックスで、技術要素に含まれないと判断したものの数と開催年である。なお、「セ数」は特別セッションの数をあらわす。

表4 技術要素に含まれないトピックス・パネルディスカッション数・開催年

パネルのトピックス	回数	開催年
人材育成	25	1989-2014
新しい技術	10	1992-1997, 2010
業務・サービスマニュアル	8	1991, 2008-2013
テクニカルコミュニケーター	8	1992-2013
米国 TC 事情	7	1989-1995
制作組織作り	6	1989-1992, 2012
異文化対応	6	1997, 2006-2007, 2010, 2014
TC 協会	7	1991-1995
メーカーと制作会社の協力体制	4	1989, 1999
業務・産業機器マニュアル	3	2010, 2013, 2014
プレゼンテーション	1	1995
環境	1	1998
防災マニュアル	1	2013
合計	87	-

表5 技術要素に含まれないトピックス・特別セッション数・開催年

特別セッションのトピックス	セ数	開催年
ペルソナ	2	2008-2009
脳科学	2	2013-2014
デジタルデータ活用	1	1995
ロジカルシンキング	1	2010
ニューロマーケティング	1	2011
UX デザイン	1	2012
行動観察	1	2014
ビジョン提案型デザイン手法	1	2014
プレゼンテーション	1	2012
伝わる話し方	1	2013
テクニカルコミュニケーターの理論武装	1	2012
テクニカルコミュニケーターのための言語論	1	2013
業務マニュアル	1	2013
合計	15	-

これらは「デジタルデータ活用」を除き、2008年以降の特別セッションであり、近年、技術要素以外に学習すべきトピックスが出現していることが考えられる。「ニューロマーケティング」、「UXデザイン」、「ビジョン提案型デザイン手法」は技術要素に比較的近いトピックスであるが、「ペルソナ」、「ロジカルシンキング」、「脳科学」、「行動観察」は技術要素の基礎となるトピックスである。これらは使用説明制作のための確立した知識・技術としてではなく、制作に結びつく可能性のある新知識・技術として学習されており、このようなトピックスはパネルディスカッションではなく特別セッションで、明確に学習対象とされていることがわかった。

3.2.3 議論すべきトピックスと学習すべきトピックス

以上のことから、技術要素以外のトピックスは、議論すべきトピックスが多く、その内容はTCの現状と今後を反映して変遷しており、学習すべきトピックスは少ないが、近年制作に結びつく可能性のある新知識・技術が取り上げられていることが分かる。

4. おわりに

本研究では、日本におけるTC分野のトピックスを明らかにすることを目的に、TCシンポジウムのパネルディスカッションおよび特別セッションでとりあげたトピックスを調査し、技術要素との対応を調査した。さらに、技術要素に含まれなかったトピックスについても考察を行った。その結果、議論すべきトピックスの76%、学習すべきトピックスの91%が技術要素と対応しており、学習すべきトピックスは、ほぼ、技術要素と考えて良いことがわかった。また、「伝達のコンテキスト」が議論すべきトピックスとして非常に大きな位置を占めているのに対して、学習すべきトピックスとしては考えられておらず、「翻訳と多言語展開」は議論すべきトピックスとしても学習すべきトピックスとしても大きな位置を占めており、「執筆」は学習すべきトピックスとして大きな位置を占めているが、議論すべきトピックスとしても認識されていることがわかった。この3トピックスがTCのトピックスにおいて大きな位置を占めていることは疑いない。

次に、技術要素には含まれなかったもので、それらを扱ったパネルディスカッションの開催年から検討し、今後も取り上げられる可能性が高いトピックスは、

人材育成について

業務・サービスマニュアルについて

専門職としてのテクニカルコミュニケーターについて

異文化対応について

業務・産業機器マニュアルについて

防災マニュアルについて

であることがわかった。また、特別セッションにおいては「使用説明制作のための確立した知識・技術としてではなく、今後、制作に結びつく可能性のある新知識・技術」が、今後も取り上げられる可能性が高いトピックスであることがわかった。

議論すべきトピックスは実際の制作以前に検討すべき事柄であり、学習すべきトピックスは制作工程で必要な知識・技術であると考えられる。また、技術要素以外で議論すべきトピックスは、TCにおける専門職養成に関するものとマニュアルの発展性を反映したものであり、学習すべきトピックスは、制作に結びつく可能性のある新知識・技術と考えられる。両者とも、将来につながるトピックスであると言えよう。一方、トピックスの時系列的動向からは、現在扱っているトピックスが将来も継続して取り上げられるとは必ずしも言えない。今後、継続的に調査されることが望ましいと考えられる。

謝辞

調査対象の収集にご協力いただいたTC協会事務局の小田嶋琢哉様に深く御礼申し上げます。

引用文献

- 1) Society for Technical Communication. Defining technical communication. <http://www.stc.org/about-stc/the-profession-all-about-technical-communication/defining-tc> (2015-3-6).
- 2) 一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会. JTCAとは—JTCAが目指すもの, http://www.jtca.org/about_jtca/jtca.html (2015-3-6).
- 3) International Electrotechnical Commission. International standard : preparation of instructions for use. International Electrotechnical Commission, 122p, 2012.
- 4) 一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会. トリセツのつくりかた：制作実務編. 一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会, p.582-604, 2010.
- 5) 森口稔. 7.1日本テクニカルコミュニケーション小史. テクニカルコミュニケーションへの招待. 東京, 三省堂, p.170-183, 2013.
- 6) 森口稔. シンポジウムに見る近年のTC傾向. TC

シンポジウム2008論文集. p.25-29, 2008.

クニカルコミュニケーションシンポジウム記録集.

7) 一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会.

1989-2014, 42冊.

JTCA とは—活動内容, http://www.jtca.org/about_jtca/activity.html (2015-3-6) .

(平成27年 3月31日 受付)

8) 一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会. テ

(平成27年 7月21日 採録)