

【用語統一は品質の要の一つ】

アーケテックコム株式会社で、翻訳とマニュアル作成を行っています。豊原 信です。



ウェブサイト：  
<http://arc-tec-com.com>

Tel : 050-6864-6201

Fax : 050-6864-6202

E-mail : m.toyohara@arctecom.jp

読み手の安心感は用語統一から

こんにちは。

今月は、あるクライアント様の「用語集」を作成した時のお話です。それと恒例の『勝手応援メッセージ』を紹介します。

**マニュアル作成の基礎固め**

「用語集」は、マニュアルや資料作成には必要不可欠なものです。さらに製品カタログやホームページで使用する用語とも合っていないなければいけません。「用語集」はエンドユーザーが分かりやすい情報作りの基礎の一つです。

**読み手の不安感**

例えば、PCやiPhoneの画面のスイッチ操作で、あるページでは『ボタン操作』といい、また別のページでは『タッチ操作』といったりする場合、同じ操作を2種類以上の用語で表現すると読み手は自信を持って理解しません。誤解し、誤操作の原因になりかねません。

**「用語集」を準備**

今回のクライアント様は、久々にマニュアルの全面見直しを行います。エンドユーザーにもっと読んで活用してもらえるマニュアルを作るのが目的です。そのために、品質確保の基礎である「用語集」を作成することになりました。まず、業界の用語集を活用することにしました。しかし、クライアント様の商品の用語の10%もカバーできません。次に、商品のマニュアルや開発仕様書を参考に「用語集」を作成しました。

**「用語集」は少数派**

しかし、使用する「用語集」が適切に定義され、定期的にメンテナンス作業を行っているメーカーは、まだまだ少数派です。例えば、東証一部上場の弊社のクライアント様の中でも少数です。エンドユーザーに対して、提供する情報の品質をどの程度保証するかという考え方に関わると思っています。

**マニュアル品質の要**

取扱説明書やサービスマニュアルの品質を確保する要点は3つあります。1つ目は、記載情報の内容が商品の内容と100%合っていることです。

2つ目は、読み手が読みやすく分かりやすいことです。

3つ目は、読み手の欲しい情報が直ぐに見つかることです。

2つ目と3つ目の品質確保を行うために、絶対に必要なのが「用語集」です。

**「用語集」の作り方**

まず対象商品の用語集が同じ業界にあるかどうかを確認します。あればそれを活用し、なければJIS等を調べます。

次に、自社や他社の類似商品のマニュアルを参照して、用語を抽出します。更に開発仕様書等が参照できれば、そこから用語を抽出します。用語を抽出する人は、機械・電気・電子等の工学系概論が分かる人が適しています。抽出後はクライアント様と共同で定義

を設定します。

「用語集」は『名詞』『動詞』を中心にまとめます。『形容詞』『形容動詞』『副詞』は含めません。これらを使用した文章は表現が抽象的になり、読み手に具体的な内容を伝えるのには不向きで、マニュアルの文章には適していません。更に、「用語集」の定義文章は具体的な説明文にします。用語が『名詞』の場合は、必ず説明文章も『名詞』で終わるようにします。例えば、「XXXブラケットは△△△を○○○に取り付けるアルミ板」のように定義します。

### 安心感の提供

ここで切り口を変えて、脳科学的にみると、マニュアルの内容は、最初に読み手の爬虫類脳に送られます。ここで情報の分かりやすさが選別されます。用語の不統一や意味の不一致等があると、爬虫類脳は不安になり、それ以上の情報の受け入れを拒絶します。

反対に「用語集」を活用して作成したマニュアルは、情報や意味の不統一が無く、不安にならずに読み手の人間脳にすんなりと送られます。そのため読み手は安心して読んでくれるのです。

まだ「用語集」を作成されていない方は、是非作成されることをお奨めします。

今回は、翻訳用の用語集に関する情報をお伝えできればと思います

す。

\*\*\*\*\*  
今月の応援メッセージです。

「恐さ」とは厄介なものだ、分かっているもできないこと、やらないことの原因に「恐さ」という存在があります。

「恐さ」と言っても、色々な面を持ち、色々な感情で存在するために、「恐さ」と分からないことが多々あります。

頑固さも、恐さから出ていることもよくあります。変えない、変えられない原因も、恐さから出ていることもあります。

自己保身などは、恐さの塊のようです。「恐さ」とは、厄介なものだで自覚症状がないのに、恐さに埋没していることがよくあります。

将来の取り越し苦労などは、恐さの現れの一つです。

ネガティブな言葉ばかりが出るのは、恐さに取りつかれている証拠。「漠然とした不安」などは、恐さの象徴です。

「恐さ」とは、厄介なものだ  
「恐さ」は、自分自身が作りだすものです。だから、実体よりも大きくなってしまふことが、よくあります。

「恐さ、不安」は、今から少しでも、マイナスに変化すると、その

先を勝手に想像し、一気に膨らむことがあります。「恐さ、不安」によって、正確な判断ができないことなど、日常起きています。

「恐さ」とは、厄介なものだ  
さあ、あなたは、この「恐さ」の存在を認めながらも、振り回されず、自分でコントロールしていく。

「恐さ」というものが心にあると分かれば、自分でコントロールできる。「恐さ」の存在は、常にあなた自身の存在より、遥かに小さい存在であることが分かれば、なんてことは無い。

ネズミや虫を見て、キャーキャー言う人間を、逆にネズミや虫から見たら、どれほど恐く凄惨な存在だろうか（笑）・・・（自分の何十倍も大きい存在だから・・・）  
あなたの中の「恐さ」は、キャーキャー騒いでいる、ネズミや虫のような存在です。

それが分かれば、「恐さ」は自分でコントロールできる！

そして、意味の無い「恐さ」は、心から追い出して、無くしてしまえ！

あなたが、常に明るく前向きに夢を抱いて日々を送られることを期待しています！

あなたならできる  
絶対にできる

今日も、応援しています！

\*\*\*\*\*

今回は少し難しいと思います。この「恐さ」がどこからきて、人の気持ちや行動を制御するかを知っておくことが大事です。人の心は多重構造になっています。

一番外側は「本能」で、本能的に判断や意思決定します。ここは人間の肉体を維持するためのあらゆる欲望を満足するために働きます。「利己心」の出るところです。脳科学でいう爬虫類脳です。次に「感覚」「感情」の層があります。これらは判断をしません。

「本能」に委ねます。4番目に「理性」です。生まれてから習得した知識が詰まっています。ここで状況の分析をします。しかし、判断はできません。分析能力の高い人がビジネスを判断できないのはこのためです。5番目に隠れているのが「真我」です。「良心」とも言われます。

入ってくる新しい情報を「感覚」「感情」「理性」を通して、「本能」で判断すると前例がないから安全なのか危険なのか分かりません。だから「恐さ」と判断して、身を守ろうとします。「利己心」が非常に強くなります。

これに対して、「利己心」をグッと押さえて「真我」で、判断すると「利他心」が出てきて、世のため人のために動けるようになります。ビジネスでは絶対に必要な考え方です。

これも【考え方】と【熱意】ですね。

京セラ創業者の稲盛和夫氏が教えられている次の公式に当てはまりますね。

【人生の成果／やり遂げる事の成果】＝【考え方（-100～100）】×【熱意（0～100）】×【能力（0～100）】

豊原 信