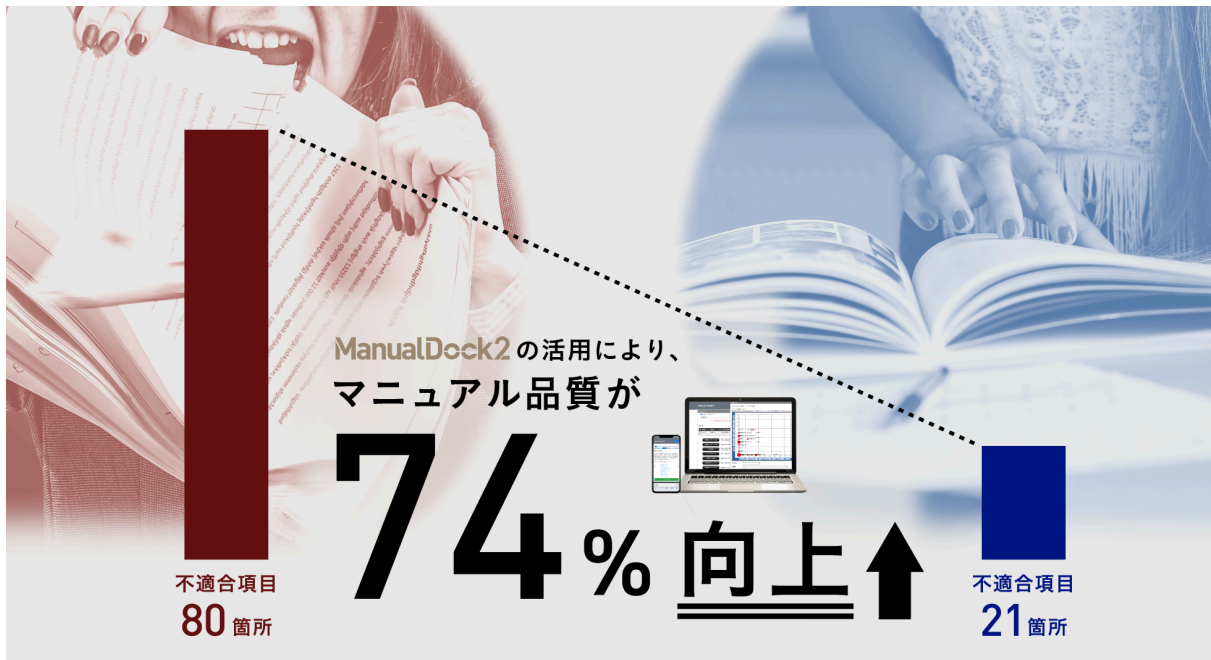


【継続的なマニュアル品質改善における導入事例】  
ドキュメントハウスの「ManualDock2」を活用し、  
**製品マニュアルの品質が74%向上**  
マニュアル評価によって算出される不適合項目の総数を検証

株式会社ドキュメントハウス(本社:東京都八王子市、代表:本間 俊明)は、サブスクリプション形式で自己評価型の製品マニュアル評価サービス「ManualDock2(マニュアルドック2)」を活用した導入事例において、マニュアル評価後にマニュアル改善を行った結果、製品マニュアルの品質が74%向上したことを報告いたします。

「ManualDock2(マニュアルドック2)」では準備された品質テンプレートに沿って評価を実施することで、評価後に生成される「品質マップ」や「不適合割合ランキング」のレポートにより品質を可視化をすることができ、それを基に企業はマニュアル改善を行うことが可能です。今回の事例では、マニュアル改善を取る前後でマニュアル評価を行い、レポートによって算出される不適合項目の総数を前後で比較検証いたしました。



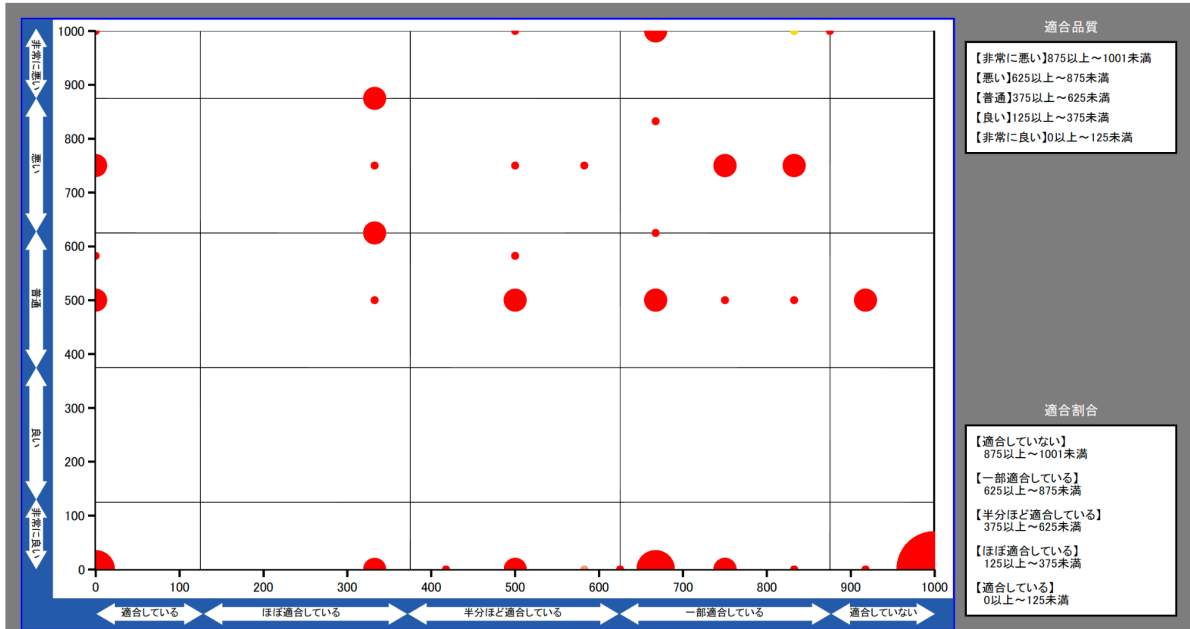
「品質マップ」は、横軸を適合割合(どの程度国際規格に適合しているのか)、縦軸を適合品質(適合箇所のクオリティはどの程度か)として、プロットされた分布状況から全体的なマニュアル品質を俯瞰して見ることができます。「適合していない」エリア以外のプロット点は左下方向へ分布するほど品質が優れており、右上方向に分布するほど品質が劣っていることを示しています。

マニュアル改善の前後で「品質マップ」のプロットの分布状況を見比べると、品質が劣っている右上のエリアから、品質が優れている左下のエリアへ推移していることがわかります。

【品質マップ】※レポート画像はサンプルとなります。  
 <マニュアル改善前>

### 4. マニュアル品質マップ

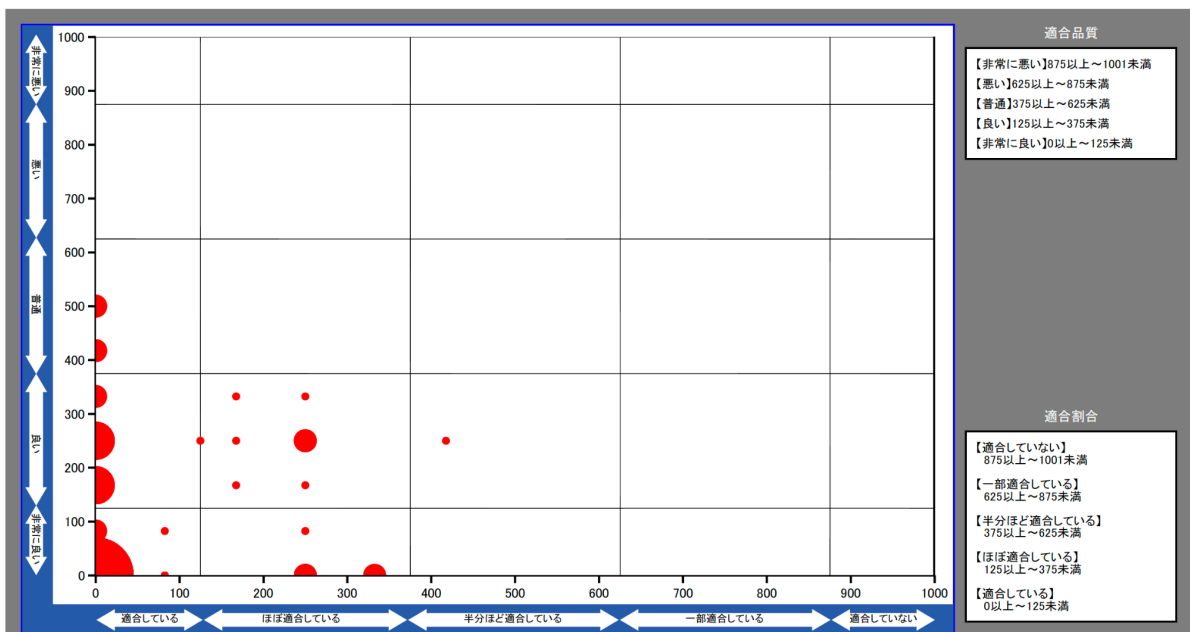
▶▶ マニュアル品質マップ [全体] 横軸を適合割合評価点、縦軸を適合品質評価点、丸の色は重要度レベルとして座標上にプロットしています。評価した項目ごとに、どの程度適合しているか(適合割合)と、適合している項目の品質レベル(適合品質)を視覚的に捉えることができます。 ● Shall ● Should ● Recommend ● Can ● Others



<マニュアル改善後>

### 4. マニュアル品質マップ

▶▶ マニュアル品質マップ [全体] 横軸を適合割合評価点、縦軸を適合品質評価点、丸の色は重要度レベルとして座標上にプロットしています。評価した項目ごとに、どの程度適合しているか(適合割合)と、適合している項目の品質レベル(適合品質)を視覚的に捉えることができます。 ● Shall ● Should ● Recommend ● Can ● Others



また「不適合割合ランキング」では、評価項目と専門家によるマニュアル品質改善のための対策指針が、対応の優先度の高い項目から順番に表示されます。「適合割合」とは、適合している割合(定量的な評価)のことで、数字が高いほど適合していないことを示しています。また「適合品質」とは適合している箇所のクオリティ(定性的な評価)を示しており、こちらも同様に数字が高いほど品質が悪いことを示しております。こちらのレポートに

は適合項目を除いた、不適合項目を全て表示しております。今回の導入事例では不適合項目の合計数を品質改善の前後で比較検証いたしました。品質改善前の未適合項目の数は80項目でしたが、品質改善後は74%減少し、21項目となりました。不適合項目が減少したということは、適合項目の数が増加したことになり、マニュアル品質が74%向上したことになります。このように、時間や予算の制約などの理由から、不適合項目を一度に改善できない場合でも、継続的に評価を実施することで、不適合項目を段階的に削減して行くことが可能です。実際にビフォーアフターの2回の評価が実施されていれば、この品質改善の前後の検証結果を「品質比較レポート」としてご覧いただけます。

【ワーストリスクと対応指針】※レポート画像はサンプルとなります。  
 <マニュアル改善前>

DHG Product Manual Assessment Survey

### 5. 不適合割合ランキング

適合項目を除いた未適合項目で、適合割合評価点が高い項目(品質が劣るもの)から順にランキングしています。 1/21

評価内容と共に対策指針を示していますので、マニュアルの品質改善にお役立てください。

適合割合【 ■ 適合していない ■ 一部適合している ■ 半分ほど適合している ■ ほぼ適合している ■ 適合している 】

適合品質【 ● 非常に悪い ● 悪い ● 普通 ● 良い ● 非常に良い、または該当しない 】 重要度【 ● Shall ● Should ● Recommend ● Can ● Others 】

順位	コード	評価項目	内容	適合割合 評価点	適合品質 評価点	重要度 レベル
1	A5	評価内容	難解用語や略語がある場合、用語解説を設けて意味が説明されていますか？またその説明はわかりやすいですか？	1000	0	●
		対策指針	マニュアル内で使用している専門用語や略語を表にまとめ、わかりやすく解説してください。たとえば、次のように記載します。【●Pコード: International Protectionの略。2003年に国際電気標準会議(IEC)によって定められた。電気製品の防水・防塵性能を示す規格。IPxx(「xx」は防塵と防水のそれぞれの等級)で表す●感電保護(絶縁)クラス。電気機器の感電に対する保護の分類。絶縁クラスと併用される●電磁妨害(EMC): Electromagnetic Disturbancesの略。製品同士の電磁波の影響について定めた従来のEMC(電磁両立性)規格に対し、電磁波に耐える(受動安全)、電磁波を放射する(能動安全)という観点で変更された。】			
1	A7	評価内容	製品の使用目的、使用例または使用のタイミングなどが記載されていますか？またその記載はわかりやすいですか？	1000	0	●
		対策指針	製品の使用目的のほか、必要に応じて主な使用例や使用するタイミング(頻度)などをわかりやすく記載してください。			
1	A9	評価内容	【開梱手順と開梱時の確認事項の記載】開梱手順や開梱時に内容物を確認するための記載(チェックリストなど)がありますか？また図や表を使ってわかりやすく記載されていますか？	1000	0	●
		対策指針	開梱手順や開梱時に内容物を確認するための記載(チェックリストなど)を図や表を用いて記載してください。			
1	A10	評価内容	輸送や梱包のための拘束具、または運搬時のクランプ(固定具やテブなど)の取り外し方が記載されていますか？また図などを使ってわかりやすく記載されていますか？	1000	0	●
		対策指針	輸送や梱包のための拘束具、または運搬時のクランプ(固定具やテブなど)の位置や取り外し方を図などを用いて記載してください。			

<マニュアル改善後>

DHG Product Manual Assessment Survey

### 5. 不適合割合ランキング

適合項目を除いた未適合項目で、適合割合評価点が高い項目(品質が劣るもの)から順にランキングしています。 1/6

評価内容と共に対策指針を示していますので、マニュアルの品質改善にお役立てください。

適合割合【 ■ 適合していない ■ 一部適合している ■ 半分ほど適合している ■ ほぼ適合している ■ 適合している 】

適合品質【 ● 非常に悪い ● 悪い ● 普通 ● 良い ● 非常に良い、または該当しない 】 重要度【 ● Shall ● Should ● Recommend ● Can ● Others 】

順位	コード	評価項目	内容	適合割合 評価点	適合品質 評価点	重要度 レベル
1	A12	評価内容	設置のために最低限必要な領域や配置図の他、作業に必要な領域などが記載されていますか？また図などを使ってわかりやすく記載されていますか？	418	250	●
		対策指針	製品を設置するために前後左右の空間を含む必要領域、複数の製品がある場合は配置図、ユーザーが作業するために必要な領域を、図などを用いて見やすく記載してください。また、対象ユーザーによって入る領域が制限される場合は、その違いも記載してください。必要に応じて、製品の危険源(電氣的危険、機械的危険など)も図などで明示するとよいでしょう。			
2	B11	評価内容	使用する用語(漢字/ひらがな、送り仮名、カタカナの長音、部位名称など)は統一されていますか？ページ数が多い場合は、ランダムにページを抽出して確認してください。	333	0	●
		対策指針	使用する用語を統一してください。漢字/ひらがな、送り仮名、カタカナの長音、部位名称などは表記が混在しやすい用語です。特に迷いやすい用語は、リストを作成しておくでしょう。たとえば、次のような用語が混在しやすい表記です。「プリンタ/プリンター、ランドウ/ランドー、コーデネット/コーデネット、使い方/使いかた、事ごと/事、通りとおり、下さい/ください、更/さら、全/すべて、及び/および、又は/または、横立/横立て/横み立て、開合せ/開い合せ/開い合わせ」			
2	C3	評価内容	1つの操作手順は1つの動作のみを示していますか？ただし、手順数が多い場合は、同じ部位や画面に対して行ー連の操作を1つの手順としても構いません。またその記載はわかりやすいですか？	333	0	●
		対策指針	1つの操作手順には1つの動作のみを機能的に表してください。ただし、手順数が多くなる場合は、同じイラストで示せる手順をまとめて、同じ画面に対して行ー連の操作を1つの手順として記載してもよいでしょう。また、手順に階層をつけて記載する方法も効果的です。			
4	A8	評価内容	製品の制御部(ボタン/スイッチ/レバーなど)や表示部(ランプ/ディスプレイなど)、その他各部の名称、およびそれらの機能が説明されていますか？また図や表を使ってわかりやすく記載されていますか？	250	168	●
		対策指針	製品の制御部(ボタン/スイッチ/レバーなど)や表示部(ランプ/ディスプレイなど)、その他各部の名称、およびそれらの機能を図表を用いてわかりやすく記載してください。ソフトウェアの場合は画面上のボタンや構成要素についても説明します。			

今回の導入事例の結果より、製品マニュアル評価サービス「ManualDock2(マニュアルドック2)」で評価を行い、品質改善を行うことで、不適合項目の数が減少し、マニュアルの品質が向上することが分かりました。

#### 【代表メッセージ(本間俊明)】

各メーカーの製品マニュアル作成業務をご依頼頂く中で、企業のマニュアル制作担当者様から様々なお悩みをお伺いしてきました。中でも、人事異動や退職等による担当者の交代や、大幅な仕様変更や法規制の改定に伴うマニュアル改版時に品質が維持されていないケースや、マニュアル品質の最終決定や改善行為が客観的視点からなされず、継続的な改善に至っていないケースが多く見受けられました。各メーカー様が、コストを抑え、本来のマニュアル品質を見失うことなく、マニュアル改善を継続的に実施して頂くために、ManualDock2を開発致しました。

#### 【「ManualDock2(マニュアルドック2)」とは】

国際規格であるIEC82079-1の要求に沿って準備された品質テンプレートで評価を実施することで、品質マップやレーダーチャート、不適合割合ランキングによる品質の可視化を実現します。利用企業の実評価データから算出されるマニュアル種別平均や製品カテゴリ平均とのリアルタイム比較で、自社製品マニュアルの立ち位置と本来の品質が見えてきます。改善が必要な品質項目には、専門家によるアドバイス情報が提供されますので、品質改善の指針として参考にして頂けます。また、クラウドなので、場所を選ばず職場や自宅のPCからは勿論のこと、外出先のスマホからでも簡単に評価を行うことができます。

「ManualDock2」のサービス詳細はこちら

<https://www.dhouse.co.jp/mdock/>

#### 【株式会社ドキュメントハウス 概要】

社名:株式会社ドキュメントハウス

本社所在地:東京都八王子市めじろ台3-15-1

代表取締役:本間俊明

事業内容:企業リスク評価や製品リスク評価、マニュアル品質評価、家電製品・産業機械・医療機器の分野の各種マニュアル・技術文書類の制作および多言語翻訳ほか

設立:1989年6月

HP: <https://www.dhouse.co.jp/>