

後藤滋樹

ごとう・しげき: 早稲田大学 理
工学部 情報学科教授。MINC
理事、APAN副議長などアジ
ア太平洋のインターネット界で
活躍している。

goto@goto.info.waseda.ac.jp

Technology ●

● Business

Society ●

● Design

マニュアル

氾濫する説明書

マニュアルというのは、取扱説明書、手引書、便覧などと訳される。身の回りを見渡すと、私たちが多数の説明書に囲まれて生活していることがわかる。たとえば、簡単な目覚まし時計にも取扱説明書が欠かせない。

以前のワークステーションやルーターのマニュアルは、本棚の一段を占めるほどの多量の印刷物だった時代がある。最近のコンピュータでは、マニュアルをCD-ROMに収録することが多くなった。それで紙の使用量は減少したが、CD-ROMの利用方法などが紙に書いてあるのだから、紙のマニュアルがなくなったわけではない。

マニュアルの使い方は、人によって差がある。マニュアルがあっても全然読まない人がいるかと思えば、他方にはマニュアルを熟読しないと仕事を始めない人がいる。私自身はどちらかといえば熟読型に近いので、マニュアルが分厚い場合には、実際に製品を使い始めるのが遅れ気味になる。

マニュアル時代の喜劇と悲劇

マニュアルといっても、機械器具の取扱説明書ではなく、手順を明記したものがある。その代表的なものはファミリーレストランの接客マニュアルだ。これはよくできているのだが、紋切型のセリフが喜劇的に響く場合がある。私は「ご注文を繰り返しますと……」と言われると、丁寧な対応にくすぐったい感じを抱いてしまう。

ある居酒屋のチェーン店では、店員同士が注文を取り次ぐときに、返事をする側が「喜んで！」と言う。これは英語の「my pleasure」とか「with pleasure」の直訳のように感じるが、決して悪い表現ではない。ただし店内が混み合ってくると多数の注文が飛び交って「喜んで！」の大合唱になる。私は、そのたびに乾杯するわけにもいかず、いささか調子が狂ってしまう。

接客マニュアルのように人間を相手にする手順は、機械の操作方法に比べると複雑なのだと思う。レストランはいいとしても、たとえば借金の取立ての仕事などはマニュアルが不可欠だと感じる。実はレストランでも、お客の文句に対応するとか、間違いを謝る場合などはマニュアルがあったほうが楽になる。

つまりマニュアルの本領は、人間を安心させることにある。手順が明快ならば安心だ。いざというときの備えがあれば、なおさらである。

予見できない未来

マニュアルというのは、物語のような文書とは異なる。物語は過去の記録である。マニュアルは大きさに言えば未来のことが書いてある。「再生というボタンを押すとビデオテープに記録された画像がテレビの画面に現れます」というのは過去の事実ではなく、未来の予言なのだ。目覚まし時計が明朝に鳴るのも未来の事象である。

人間は誰も未来のことがわからない。だから不安である。それでも機械器具を扱う場合は比較的気楽だ。たぶん機械は過去の動作と同じことを将来も繰り返す。つまり過去の事実を記録すれば未来の予見ができる。難しいのは人間を相手にする手順である。こちらは予断を許さない。

マニュアルの手順は、コンピュータのプログラムに似ている面がある。プログラムでもエラーの処理に完璧を期すると複雑になり規模が大きくなる。ただし、ある程度エラーまでは対処できないと、役に立たないプログラムになってしまう。お客にちょっと文句を言われただけでウェイターが立ち往生したのでは、レストランの商売は立ち行かない。

組み込まれたマニュアル

いろいろな機械器具に表示部が備えられるようになってきた。テレビには画面が最初から備わっているのだから、たとえばビデオデッキの状態の表示に使うことができる。航空機の座席に付いているテレビ画面では操作方法の説明自体を画面で読むことができる。車のカーナビの画面にも各種の情報が出る。

電話でも、ISDN公衆電話のディスプレイ部に説明が出る。日本語のほかに英文でも表示できるのは偉い。ただし説明の分量が少ないので、マニュアルという域には達していない。携帯電話は狭い画面なのに、いろいろと工夫が凝らされている。これはアイデア合戦の様相を呈している。

ただし、マニュアルのような情報が機器に付いてくると、かえって困ることがある。それは言語の壁だ。マニュアルは言葉で記述されている。私自身も韓国を訪問したときに友人から携帯電話を借用して、単純な通話には便利に使ったことがある。ところがメニューを英語モードに切り替えることができず、私のハンゲル能力では機能のほとんどが宝の持ち腐れであった。



[インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

All-in-One INTERNET magazine 編集部

im-info@impress.co.jp