

パネルディスカッション

京都開催

パ
01

“高生産性社会”におけるTCのチカラと育て方

コーディネーター

安岡 仁之 (株)ヒューマンサイエンス

パネリスト

上野 由紀子 DMG森精機(株)
久保 浩之 マツダエース(株)

仲谷 幸嗣 (株)トランsward

企画担当者

岡 訓仁 アズビル(株)

企画協力

峰本 恵美子 (株)ダイテック

記者者

峰本 恵美子 (株)ダイテック

■はじめに（安岡さん）

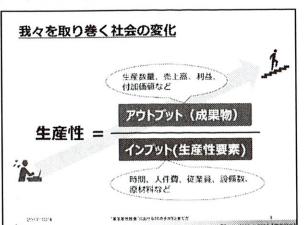
これまで求められてきた「TCのチカラ」とは？「高生産性社会」とはどんな社会？「TCのチカラ」はどう変化するのか？また、今後求められる「TCのチカラ」を育成する方法は？

聴講者の方々は、パネリスト3人の課題、取り組み、悩みなどを共有し、社内の勉強会や後進の育成に役立ててほしい。

●テーマのすり合わせ（安岡さん）

このパネルディスカッションおよびTCシンポジウム全体のキーワードである「高生産性社会」、「TCのチカラ」は、やや包括的、ここですり合わせをしておく。

日本生産性本部が示す「生産性」とは：



TCにかかわる我々にとっては：「アウトプット=インプット×生産性」。

こちらがピンとくるのは、この方向性で進めた。アウトプット向上には、インプットと生産性の向上が不可欠だが、環境の変化により、これまでのようなインプットを得られない。しかし、アウトプットは現状以上のクオリティを求める。これを補うのが「生産性」…。決してHappyではない。今回、このパネルディスカッションで、生産性を上げるヒントや、TCのチカラがどんな役割を果たすかを探りたい。

「高生産性社会」の波に飲み込まれるではなく、前向きに立ち向かっていくために、「TCのチカラ」を考えよう。

■パネリスト位置付け

久保：自動車メーカー関連会社で車の整備書制作／生産管理

上野：工作機械メーカー／マニュアル制作／マニュアル室室長

仲谷：30年以上翻訳に携わり、現在は技術文書を主に扱う翻訳会社経営者

■これまで必要とされてきたTCのチカラとは（安岡さん）

「TCのチカラ」を考えるにあたり、「TCって何？」を定義したい。

「技術的・専門的な情報や知識を、わかりやすく伝える技術」。

テクニカルという言葉は「技術」や「IT」と結び付くことが多いが、それだけではない。「専門的な内容を、相手にとつてわかる技術」とする。また、「TC」は、ライティングにフォーカスされがちだ。

安岡：各社ポリシーがある。TCのチカラは社内で重宝されているだろうか。フィードバックは？

久保：「わあ！このマニュアル良かったよ」とは言われないが、マニュアルオブザイナーを受賞したときは誉められ、自信にも繋がった。

上野：社内では頼られていると感じる。社外に出す翻訳、見積書の文面、用語統一なども任せられている。

安岡：各社の自信、自負、自覚が、今後のディスカッションにとって大事になる。

■高生産性社会とはどのような社会か（安岡さん）

「高生産性社会」とマニュアル制作について考えていきたい。現場に高生産性社会が下りてくることは、まだないかもしれない。ただ、少ない資源でアウトプットに付加価値を出したり、働き方を変えたり…。総労働時間を下げながら、アウトプットをキープする必要性を、皆さん感じているのです？

この業界での例としては、コンテンツマネジメントシステム(CMS)、またAIとの連携。これらがホットなトピックだ。新しい考え方やシステムが導入されると、変化が求められ、加速していく。

我々は、作り手の立場で考えがちだが、「高生産性社会」の恩恵を得るのはユーザーのはず。ユーザーは「高生産性社会」に何を求めるか？マニュアルを読むよりも、製品の操作で情報を得たいのかも。そんな発想が求められているのでは？

安岡：幅広い業界の専門知識は、どこまで求められる？

仲谷：エンジニアが書いた論文や社内文書など、翻訳を依頼される技術文書は多岐にわたる。まずは理解すること。私自身は技術系出身だが、翻訳を目指す人は英語志向の文系が多い。その人たちに、技術的な内容を理解させる教育から始める。

安岡：エンジニア相当の技術力を持つ人はドキュメントの素養も持っていて、インプットだけで原稿を起こせるのだろうか。

久保：そこまでの知識はない。設計部門の情報は「C言語」で書かれている。これを理解するのに、1年以上かかる。サービス

部門の情報は、専門的な観点、たとえば整備のしやすさなどが書かれている。制作しながら勉強する。

安岡：育成した戦力に、求められるものは？

久保：環境の変化に伴い、IT技術を駆使して整備書を作るスキルが必要。柔軟な対応が求められる。

仲谷：過去にライター経験があるが、先輩に叱られながら覚える世界だった。今は、e-ラーニングなどあり、独学も可能。翻訳者が一人になるには、どんなスキルをどのくらい時間かけて習得するかを、「トランsward育成ステップ」に沿って説明する。翻訳スクールの生徒は、ボルトとナットが区別できず、「両方ネジ」と言ってくるレベル。そのような生徒に、技術的な講習をする。

安岡：各社ポリシーがある。TCのチカラは社内で重宝されているだろうか。フィードバックは？

久保：「わあ！このマニュアル良かったよ」とは言われないが、マニュアルオブザイナーを受賞したときは誉められ、自信にも繋がった。

上野：社内では頼られていると感じる。社外に出す翻訳、見積書の文面、用語統一なども任せられている。

安岡：各社の自信、自負、自覚が、今後のディスカッションにとって大事になる。

■高生産性社会とはどのような社会か（安岡さん）

「高生産性社会」とマニュアル制作について考えていきたい。現場に高生産性社会が下りてくることは、まだないかもしれない。ただ、少ない資源でアウトプットに付加価値を出したり、働き方を変えたり…。総労働時間を下げながら、アウトプットをキープする必要性を、皆さん感じているのです？

この業界での例としては、コンテンツマネジメントシステム(CMS)、またAIとの連携。これらがホットなトピックだ。新しい考え方やシステムが導入されると、変化が求められ、加速していく。

我々は、作り手の立場で考えがちだが、「高生産性社会」の恩恵を得るのはユーザーのはず。ユーザーは「高生産性社会」に何を求めるか？マニュアルを読むよりも、製品の操作で情報を得たいのかも。そんな発想が求められているのでは？

安岡：幅広い業界の専門知識は、どこまで求められる？

仲谷：エンジニアが書いた論文や社内文書など、翻訳を依頼される技術文書は多岐にわたる。まずは理解すること。私自身は技術系出身だが、翻訳を目指す人は英語志向の文系が多い。その人たちに、技術的な内容を理解させる教育から始める。

安岡：エンジニア相当の技術力を持つ人はドキュメントの素養も持っていて、インプットだけで原稿を起こせるのだろうか。

久保：そこまでの知識はない。設計部門の情報は「C言語」で書かれている。これを理解するのに、1年以上かかる。サービス



安岡 仁之さん

上野 由紀子さん

久保 浩之さん

仲谷 幸嗣さん

京都
開催

安岡：変化に柔軟に対応して、立ち向かっていくイメージだ。現場のリーダーとしての課題意識はどうか。

久保：インプット情報量が減り、質が上がっている。紙の画面から電子データへ。紙マニュアルから、静止画や動画へ。そしてマルチデバイス対応へ。見るマニュアルから、教えてくれるマニュアルへ。より良い資源で、最大の成果を追求するのが「高生産性社会」では。インプットは濃くなつたが、量自体は減っている。その証拠に、自分の机はとてもキレイ。昔は紙の資料に囲まれていたが、PCと飲み物とメモだけで仕事ができる。開発との情報共有が進んでいる。

上野：私の机は、昔の久保さん状態かも。ただ、多機能化は取り入れている。以前は20人いたメンバーが7人になり、それでも成果を出せるのは、生産性を上げたとも言える。また、長年のやり取りで設計からの情報が親切になってきた。手順や叩き台を作成してくれることもある。CMSを導入すると、本(冊)単位の管理がモジュール管理となり、大元を修正すればすべてに反映されるはず。7人で回していくには有効だと考える。今は導入研修を進めている段階。

仲谷：会社経営者の立場で20年間続いたのは、1時間あたりでいくら売り上げるかのコスト管理。それを指標とし、常に考えてきた。

安岡：今後必要な「TCのチカラ」を考える時間を、業務上確保できるのか。

仲谷：仕事量が安定していれば、社内翻訳のほうが生産性は上がる。仕事量に山谷が大きいと、社員を抱えていることが赤字の原因になる。1年を通じて、仕事量を安定させる工夫が大事。

■高生産性社会で求められるTCのチカラ（安岡さん）

「高生産性社会」。受け止め方はさまざまだが、各社の取り組みを聞く。

●議論の方向性（安岡さん）

インプットの変化（濃さ）や人的リソース減などを話してもらった。また、これまでとは異なる変化が起こりつつある。王道としていたチカラに「違う変化」を加えなければならない。

久保：車のトリセツは、紙からタブレット端末への進化段階。今後は、車中で探せるマニュアル。さらに先は、車が教えてくれる…そんなイメージ。現状レベルの把握と、将来目指す姿を考え抜くチカラが必要。環境の変化、メーカーの狙いなどを考え抜く。また、デジタル革新への対応、AIやIoT、DITAなど構造化文書の活用、これらをコーディネート、マネージメントするチカラ。TC検定でいうと2級ディレクション領域に充當するチカラが必要だ。

安岡：非常に興味深い。どのようにマニュアルが関連していくのか、すでにボーリは投げられているのか。

久保：形はまだ。マニュアルのプロとして、メーカーにボールを投げて、一緒に実現していくのもTCのチカラ。今回マニュアルコンテストでノミネートされた電子マ

ニュアルも、考え抜いた末の「TCのチカラ」。

上野：日英原稿作成という基本的なチカラはもちろん必要。今後CMSを導入すると、新しい環境に慣れるチカラも必要となる。

安岡：ライターは、1機種ごとに制作を担当しているのか。

上野：担当機種の中で、さらに保守マニュアルや操作マニュアルなど分冊になっていて、分冊ごとに担当していた。今後は垣根をなくすつもり。

安岡：メンバーはプレッシャーを感じるのでは？

上野：何年も続いているので、メンバーも「私は○○担当」と思い込んでいる。垣根を崩すのは困難だが、2年前から「どの担当になるかわからない」と予告している。部品で管理する方法に変わっても、原稿は部署内で回観されるので、以前担当していた人がアドバイスするなど、これも教育の一環となっている。

仲谷：インターネット普及に伴って、顧客とのやり取りのスピードが格段に速くなり、エスカレートする傾向。社内での生産性もそうだが、お客様の生産性への寄与が大事なサービスだと考えている。見積もりには5分以内に返信する社内ルールがある。不在者をフォローする体制も整えている。

小案件では、1時間以内に見積書提出。大きなプロジェクトでも、1日以上お待たせしない。

安岡：今後必要な「TCのチカラ」を考える時間を、業務上確保できるのか。

仲谷：仕事量が安定していれば、社内翻訳のほうをそのままリソースとして使える面もある。短縮した箇所を、考える時間に充てている。

上野：システム導入による改善などは、常に考えている。今は責任もあるので、歩いているときも、どんなときも。

安岡：皆さん会社や部署の中でのプレゼンスを志高く持っている。変化の中でのチャンジマインド、そしてポジティブに捉えていることがわかる。

■チカラの育て方（安岡さん）

教育、人材育成について聞きたい。マニュアル部署は、あらゆる契約形態のメンバーで成立していると聞く。新人に限らず、人材育成面ではどのようにゴール設定して、マイルストーンを立てていくのか。

安岡：人材育成面で、熱い思いをどう伝えている？

久保：弊社では3年間を見据えた人材育成マニュアルを制作する気概は持っている。

Q：新しいシステムに順応できないメンバーへの教育方法は？

A 上野：変わっていくワークフローを明確に示し、手取り足取りサポートする。

安岡：「地道な努力」が続く……。

た。優秀な人材確保に繋げていきたい。

安岡：画期的だ。全社的な取り組みだろうか。

久保：幹部社員も自分も入って、一緒に取り組む。若手たちはマニュアル作りを楽しんでいる。自分が若い頃は、本当に苦しかった。今の若手は、生き生きと仕事をしている印象を受ける。

上野：先日、ドイツからCMSの研修に来てもらったが、新たな取り組みに前向きな人、不安な人、いろいろなタイプがいる。リーダーとして、その不安を拭していかなくてはいけない。メンバー間で、前向きな人が不安な人を引っ張る環境を作りたい。

仲谷：翻訳は、いかに早く約束通り仕上げるか。トップレベルは、何を聞かれても答えられ、作業も説明もできるレベル。見積もりや折衝も含む。そのような翻訳者をどれだけ育てられるか。翻訳会社の発展はここにかかる。10年以上の経験がないと、トップレベルに達するのは難しい。

安岡：10年にわたるモチベーションはどうのキープする？

仲谷：ひとつひとつOJTで克服する。単純なチェック、編集(DTP)を習得後に翻訳作業に入る。中には、「いつ翻訳させてくれる？」と言ふ人もいる。しかし、実際にできない。技術翻訳とはそういうものだと、自覺・納得してもらう。弊社での教育を経て、フリーランスとして独立した人、別会社を設立した人もいる。

安岡：キャリアチェンジについて聞く。シニア、中途など多様な人材を受け入れていると思うが、どんな戦力になっているだろうか？

久保：弊社では、親会社から異動のシニア層がほとんど。生産や開発を経験したベテラン勢に、問題解決方法などを教えてもらっている。とても助かっている。若い人が苦手な部分をフォローしてもらっている。

上野：今の部署に正社員のライターはない。アルバイト、パート、派遣など、全労働形態の人たちの集まり。まとめていくのは難しい。

安岡：いや、上野さんがしっかりまとめている！

■質疑応答

Q：「TCのチカラ」による競争力の強化を意識しているか？

A 久保：自動車メーカー他社マニュアルを常に意識している。