

テーマ

携帯マニュアルの「専門用語」をわかりやすくしましょう

◎ 今のマニュアルの現状 ◎

今の携帯電話のマニュアルは専門用語を使った表現が多々あり、必ずしも「おそれの人にとって親切なマニュアル」でない現状にあります。それについて問題提起しました。

◎ 現状 I ◎

図1は携帯電話マニュアルのある見開き1ページですが赤く塗られているのは全て英語、カタカナです。携帯電話を使い慣れている人や、マニュアルを見なくとも体で覚えらるような人たちにとっては分かりやすいのかもかもしれませんが、分からない人たちには、どこまでも分からないものとなっています。これがマニュアルの現状と言えます。



図1

◎ 現状 II ◎

マニュアル内に使われていた言葉をいくつか選び出し、不特定多数の人に、その言葉の意味が分かるかどうかをアンケートを行い、傾向を見てみました。その問題のうち1問が図2で、図3がその結果です。

〇〇ってなに?
文字を入力する位置を示すもので、点滅しています。
アンケートの中の一つの質問、〇〇に入るものを聞いてみました。ちなみに〇〇に入るものは「メニュー」です。

図2

図2で示したアンケートの正解と不正解の割合

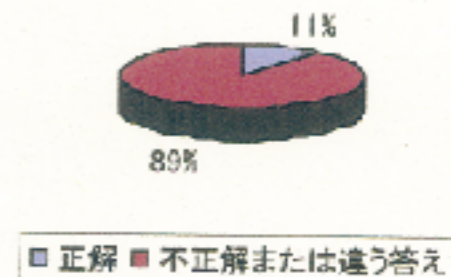


図3

この答えは「メニュー」という、ありふれた言葉にもかかわらず、正解者は1割程度。説明過多なせいで、逆に意味が分からなくなっている典型的な例です。*1:実際は67。*2:性別・年齢・携帯電話の所持・不所持に依り、アンケートを行いました。

◎ 結論 ◎

- ～分かりにくい専門用語や表現を直そう～
- 方法… ①まだ市民権を得ていない英語、カタカナの乱用は極力避ける!
- ②ディスプレイと液晶、通話とトークなど、英語と日本語の混同は避ける!
- ③別冊子として専門用語集を作り、マニュアルと別々に渡す!