

開発業務の負担軽減を目的としたユーザーマニュアルの作成

【某総合商社様: 新規業務アプリケーションリリースに伴うユーザーマニュアル作成】

法改正への対応、また人件費削減を目的とした独自の業務アプリケーションの開発は常に行われております。某総合商社様は、法律改正に伴い新規の業務アプリケーションの開発を実施されました。本来は開発者が開発からマニュアル作成までを対応予定でしたが、度重なる仕様変更が発生し、開発スケジュールが立て込んでいることから、開発業務の負担を軽減させるためにユーザーマニュアル作成業務を弊社が受託することになりました。

優れたアプリケーションやシステムでも、その機能や使用方法、内容がわからなければ、誰もが利用することはできません。システム開発において、使う人の立場に立ってわかりやすいマニュアルを作成することは重要な工程の一つです。そこで弊社では、わかりやすいユーザーマニュアルを作成することを重要視いたしました。



目的

マニュアル作成を外部委託することで、システム開発業務の負担を軽減させる。
 マニュアルがない現状から、今後のシステム開発も視野に入れ、汎用性のあるマニュアルフォーマットを作成する。
 使う人の立場に立ったわかりやすいマニュアルを作成する。

作業概要

①システム概要ヒアリング

システム導入背景、システム機能(フロントエンド・バックエンド※)、ユーザ環境のヒアリングを実施

②マニュアル仕様の確定

マニュアル作成範囲、作成スケジュールを明確化
 マニュアルフォーマットの確定
 目次構成、ページ構成、レイアウト構成のレビュー

③マニュアル作成・校正

実機操作を通じて、使う人の立場に立ったマニュアルを作成

作業項目	備考	作成	修正	訂正	印刷	最終確認	承認	完了	担当	備考
最終確認										
①-1 作業範囲・作業手順確認	修正部分確認									
①-2 作業範囲・作業手順確認										
①-3 マニュアル記載部分確認・確定	最終書式・マニュアル記載部分確認									
①-4 最終確認・印刷										
最終印刷										
①-5 印刷完了・印刷機動作確認										
①-6 印刷完了										
①-7 xxxxxxxx 印刷										
①-8 xxxxxxxx 印刷										
①-9 xxxxxxxx 印刷										
①-10 xxxxxxxx 印刷										
①-11 xxxxxxxx 印刷										

作業効果

①開発業務への負担削減

マニュアル作成業務を外部委託することで、システム開発業務の分業化を行い、余裕のあるアプリケーションリリーススケジュールをサポート。

②マニュアルフォーマット作成

レイアウト機能、アウトライン機能を有効活用し、企業カラーに合ったマニュアルフォーマットを作成。

③ユーザークレーム未然防止

第三者である弊社がマニュアル作成を行うことで、より使う人の立場に立ったわかりやすいマニュアルを作成したため、結果的にユーザの問い合わせが軽減し、クレームを未然に防止。

備考

※フロントエンド・バックエンド

フロントエンドとは、コンピュータシステムの部分のうちユーザーに対して最も前面にある仕組みや環境の総称である。
 フロントエンドに対して、ユーザーの目に見えないように行われる処理やデータ出力などの仕組みや装置はバックエンドと呼ばれる。