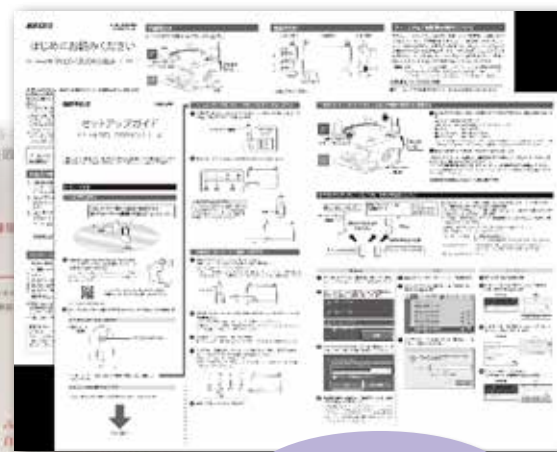


株式会社バッファロー



受賞作

■ バッファローについて

株式会社バッファローは、1975年創業で、愛知県名古屋市の本社を置く、デジタル家電およびパソコン周辺機器の開発・製造・販売・データ復旧サービスをしている会社です。

Wi-Fiルーターやハードディスク、マウスやキーボード、スマートフォンアクセサリなどの商品を取り扱っています。また、一般家庭商品以外にも教育・防災・医療など様々な分野でお使いいただける商品も取り扱っています。

「つなぐ技術で、あなたに喜びを」をコーポレートステートメントとし、だれもが簡単にそして安心してインターネットに接続でき、より安全で快適にデジタルデータを保存・再生できる喜びを提供するための商品及びサービスを提供しています。

■ ドキュメント系の業務内容

私たちドキュメント系では、バッファローおよびグループ会社の製品に添付する取説の作成、アプリ

や設定画面に表示されるUIテキストの作成を行っています。一部の海外で販売している製品については、英語版の作成および翻訳手配を行っています。

取説とUIテキストをドキュメント係で一括して作成しているため、言葉の表現や使う用語などを統一することができ、お客さまに分かりやすく説明することを心がけています。

■ 応募のきっかけ

私たちが初めてジャパンマニュアルアワードに応募したのは、2000年です。当時ミレニアム企画として、応募してみようというのがきっかけだったと思います。その後、何回も応募をしたものの、なかなか受賞まで至らず、マニュアル オブ ザ イヤー (MOY) は夢のような遠い存在でした。途中応募を中断していましたが、2018年から応募を再開し、少しでもMOY受賞に近づけるよう、毎年どうすれば改善できるのかを検討してきました。

■ Wi-Fi製品のマニュアル

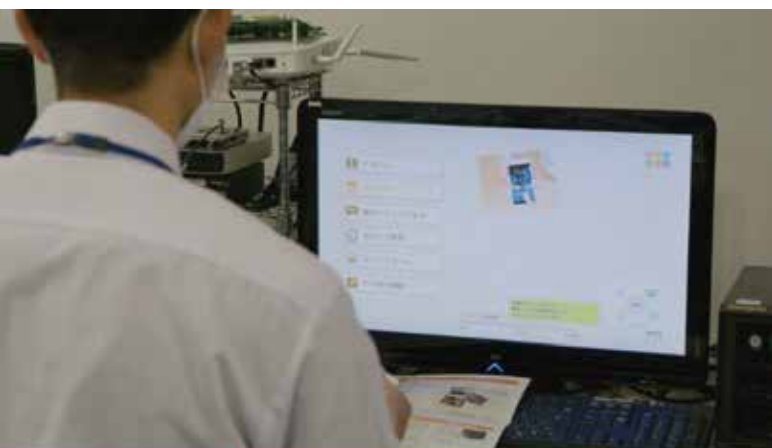
今回、Wi-Fi中継機の取説がMOY受賞となりましたが、弊社バッファローが最初にWi-Fi製品をリリースしたのは、1999年のことです。当時は、セットアップが複雑で、設定を完了するまでに長いステップを行う必要がありました。OSごとに手順を書き分ける必要があったため、多いものでは240ページの分厚い冊子になってしまっていました。

セットアップが複雑ということに加え、インターネット人口の増加とともに問い合わせが急激に増え、問い合わせ削減が急務になりました。このときから、日々改善を繰り返して現在に至っています。

■ 改善したこと

問い合わせを削減するために、定期的開発部門、マーケティング部門、サポート部門と打ち合わせをし、改善案を練ったり、問い合わせ分析やユーザービリティテストを繰り返したりして、定期的に改善を重ねてきました。

2000年代初めの頃には、長いセットアップの流れを分かりやすく説明するために動画マニュアルを作成しましたが、現在のように動画配信が普及していない時代でしたので、CDに収録して配布しました。動画マニュアルは、初心者の方には好評でした。



また、ソフトウェア、ファームウェアを改善してセットアップの自動化を図ったり、最低限のセットアップ手順を紙マニュアル、詳細な設定はWebマニュアルと書き分けることで、紙マニュアルをシート型数枚に収まるようにしました。

「取説は冊子が添付されている方が安心感があってよい」、というお客さまもいらっしゃいます。しかし弊社の取説では、基本的な導入手順はシート型マニュアル、導入後の細かい設定手順はWebマニュアルの構成で作成しています。この構成にすることで、初心者の方はシート型マニュアルを読むだけで使えるようになりますし、中上級者の方は、常に最新に更新されるWebマニュアルを参照できるので、お客さまへのメリットは大きいと考えています。

Webマニュアルは、弊社ではPDF版とHTML版の2種類を用意しています。PDF版は印刷して読みたい方、HTML版はスマホやパソコンで読みたい方を対象にしており、目次構成に沿って読むことができます。また、紙マニュアルのQRコードを読んだり、設定画面上のリンクをクリックしたりすることで、HTML版マニュアルの該当箇所をピンポイントで表示し、詳細情報を確認できるようにしています。

最近では、お客さまからの生の声を聞き取ることにも力を入れています。インターネットでの口コミを分析したり、Webマニュアルに設置したアンケートフォームで直接意見を書き込んでいただいたりして、お客さまの声を聞き取り改善に役立てています。

今後もいろいろな手段で、お客さまの生の声を聞き取れないか、検討していきたいと思っています。

■ MOY受賞までの取り組み

入賞に手が届かない時期が続いたため、これまでMOY受賞のないシート型の受賞は難しいのか、と考えることもありました。しかし、IEC/IEEE82079-1の存在を知り、基本的なことができていなかったことが分かったため、改善を行いました。

また、シート型取説の「折り」を考慮して、文章やイラストをどう配置するかを検討を深めました。その結果、レイアウトと折り方の工夫が評価され、2019年にハードディスク製品の取説で、優秀賞を初受賞することができました。

2020年に応募したWi-Fi製品の取説は2枚シート構成となるため、取説の全体構成とそれぞれの役割を冒頭で説明し、取説全体の読みやすさを向上させました。その内容が評価され、優秀賞およびMOYノミネート賞を受賞することができました。

2021年は製品の概要を説明し、使い方の俯瞰イメージを伝えることで、安心して設定を進めること

ができるようにしました。また、アンケートによるお客様の声を反映し、紙の構成を一新したり、お客さまのお困りごとを反映しました。その結果、「取説の全体構成、製品の概念説明が記載されていてスムーズに読むことができる」「従来の取説を躊躇せず大幅に変えた」「お客さまの生の声を聞いて改善した」などの評価をいただき、MOYを受賞することができました。

■ 今後の目標

私たちが販売している製品ジャンルは多岐に渡っています。今回MOY受賞で得た改善点は、ほかのジャンルにも横展開していきます。

また、今後製品が多機能になってくるにつれ、セットアップ手順が複雑化することもあると思います。従来の紙マニュアルやWebマニュアルだけではなく、動画も使いながら、より分かりやすく伝えていくが必要になってくると思います。そのためには、より多くのお客さまの生の声を聞き取り、そ



の内容をどう反映していくのかが今後の課題だと考えています。

お客様が安心、満足していただくために、今後もより分かりやすい取説を目指して、情報収集、検証、改善を重ねていきたいと思えます。

