

デジタルドキュメントシンポジウム 2009

製品・サービス情報提供におけるコンテンツ制作・管理・配信の革新
～ 情報の整理と構造化によるわかりやすさの向上・コスト削減～

シンポジウムの企画趣旨

□ DD研シンポジウム企画コアメンバ

今村 誠	三菱電機株式会社
秋元 良仁	凸版印刷株式会社
大場 みち子	株式会社日立製作所
高橋 慈子	株式会社ハーティネス
中挾 知延子	東洋大学国際地域学部

デジタルドキュメント研究会 2009年度の活動状況

文書中心 (オブジェクト)  人間中心 (機能)
文書の作成, 表示, 変換, 蓄積, 管理, 検索 人と人とのコミュニケーションの媒体

- 第71回研究会(2009/6/5)
多言語によるドキュメント・コミュニケーション
ドキュメントのユーザインタフェース
- 第72回研究会(2009/7/30)
知識の共有・伝承・活用に関するシステム・技術
- 第73回研究会(2009/9/25)
文書情報の構造化とその活用
- 第7回DDシンポジウム(2009/11/27)
製品・サービス情報提供におけるコンテンツの制作・管理・配信の革新
- 第74回研究会(2009/1/29)
ソーシャル・ネット×アーカイブ～コミュニティの記録、記録からの再発見

製品・サービス情報提供におけるコンテンツ制作・管理・配信の革新

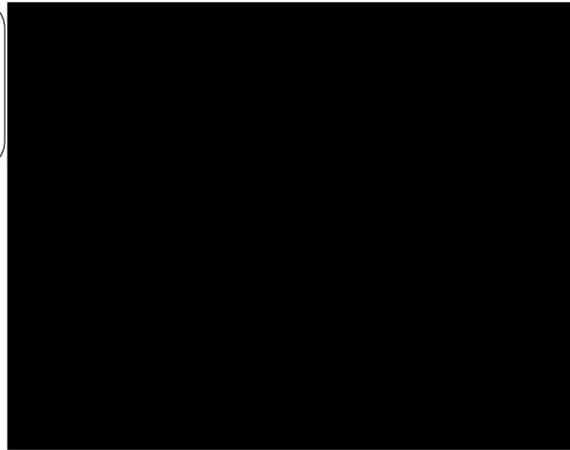
～情報の整理と構造化によるわかりやすさの向上・コスト削減～

コンテンツの多様化

- ・電子マニュアルヘルプ
- ・Web サイト
- ・購入前からサポートまで

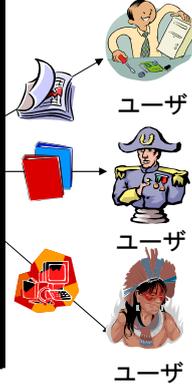


企業の製品・サービス情報提供部門



ユーザの多様化

- ・グローバル化
- ・セグメント細分化



ユーザ

ユーザ

ユーザ

© Copyright 情報処理学会 デジタルドキュメント研究会 2009. All Rights Reserved.

3

製品・サービス情報提供におけるコンテンツ制作・管理・配信の革新

～情報の整理と構造化によるわかりやすさの向上・コスト削減～

コンテンツの多様化

- ・電子マニュアルヘルプ
- ・Web サイト
- ・購入前からサポートまで

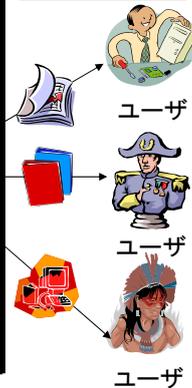


企業の製品・サービス情報提供部門

- ・マニュアルだけにとどまらず、製品取説情報としてトータルに扱う必要あり
- ・制作方法, ツール, プロセス, 人材育成などのTCを取り巻くすべての見直しが必要
- ・グローバル化に伴い, 多言語展開も重要なファクターに
- ・もちろん, コスト削減は, 当然, 必須!

ユーザの多様化

- ・グローバル化
- ・セグメント細分化



ユーザ

ユーザ

ユーザ

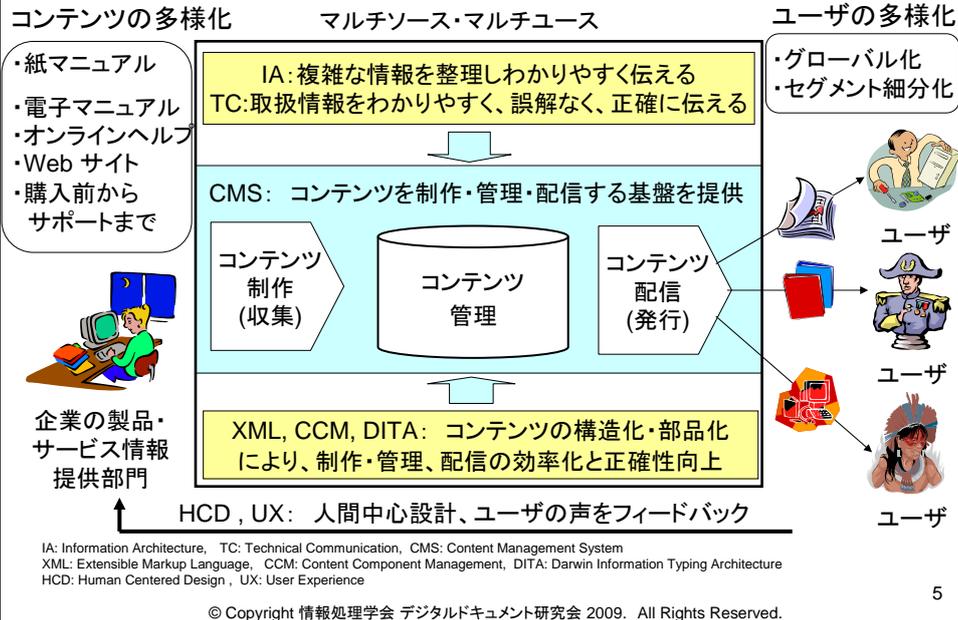
マルチソース・マルチユース

© Copyright 情報処理学会 デジタルドキュメント研究会 2009. All Rights Reserved.

4

製品・サービス情報提供におけるコンテンツ制作・管理・配信の革新

～情報の整理と構造化によるわかりやすさの向上・コスト削減～



製品・サービス情報提供におけるコンテンツ制作・管理・配信の革新

～情報の整理と構造化によるわかりやすさの向上・コスト削減～

近年の経済環境の変化に対応し、企業や政府・自治体では、高度化・多様化・グローバル化する製品やサービスのための大量かつ複雑な情報を、ユーザに応じてわかりやすく伝達することがより重要になっています。また、文書やコンテンツの制作・翻訳コストの低減も重要な課題です。

本シンポジウムでは、企業や組織が有する情報の整理・構造化に焦点をあてて、複雑な情報を整理しユーザに分かりやすく伝えるための方法論であるIA (Information Architecture)、コンテンツを制作・管理・配信する基盤を提供するCMS (Content Management System)、文書の構造化・部品化により文書作成と管理の効率化と正確性を高める技術であるDITA (Darwin Information Typing Architecture)を解説し、どのように活用できるのか討論します。

企業の製品情報提供、テクニカルコミュニケーション、グローバルなサービス情報提供などの現場において、新たな試みを実践されている方々によるご講演とパネル討論を通じて、コンテンツの制作・管理・配信の将来を展望していきます。

シンポジウムのプログラム

- 09:30 ~ 09:40 開会の挨拶 今村誠 (DD研主査、三菱電機)
- 09:40 ~ 11:10 [基調講演] IA+CMSにより、コンテンツの制作・管理・配信はこう変わる
清水誠 氏(楽天)
- 11:20 ~ 12:05 [招待講演] グローバルマーケットで通用する企業向けドキュメンテーション事例
池田麗子氏 (日立製作所)
- 13:10 ~ 13:55 [招待講演] 航空業界の予約・発券部門におけるドキュメントのデジタル化とグローバル対応
島川崇氏 (東洋大学)
- 14:00 ~ 14:30 [招待講演] DITAによるコンテンツの構造化・再利用のメリット
加藤哲義氏 (DITAコンソーシアムジャパン、XMLコンソーシアム エバンジェリスト、ジャストシステム)
- 14:30 ~ 15:00 [招待講演] DITAを用いたマニュアル制作プロセスとコンテンツ管理～IBMの事例紹介～
林口英治氏 (DITAコンソーシアムジャパン、日本IBM)
- 15:05 ~ 15:50 [招待講演] テクニカルコミュニケーションにおける文書や情報の構造化
黒田聡 氏 (一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会、情報システムエンジニアリング)
- 16:00 ~ 17:30 [パネルディスカッション] コンテンツの制作・管理・配信により、製品・サービスの価値を差別化できるか
モデレータ 今村誠 (DD研主査、三菱電機)
パネリスト (50音順)
池田麗子 氏 (日立製作所)
加藤哲義 氏 (DITAコンソーシアムジャパン、XMLコンソーシアム エバンジェリスト、ジャストシステム)
黒田聡 氏 (一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会、情報システムエンジニアリング)
清水誠 氏 (楽天)
林口英治 氏 (DITAコンソーシアムジャパン、日本IBM)

© Copyright 情報処理学会 デジタルドキュメント研究会 2009. All Rights Reserved.

7

コンテンツの制作・管理・配信により、 製品・サービスの価値を差別化できるか

- ・コンテンツの制作・管理・配信に関して、自己が目している課題
- ・その課題解決に向けた自己の**実践**の方針

A. パネリスト間のディスカッション 16:00～17:00

- コンテンツ価値そのもの向上 (買いたくなる、買ってよかった)
 - ・運転改善でコンテンツ価値の最大化を (清水誠 氏)
 - ・魅力的なコンテンツ制作(黒田聡 氏)
- 業務プロセス・組織の改革 (情報システム技術による差別化)
 - ・DITA導入時に業務プロセス・組織の革新が必須 (林口英治 氏)
- グローバル化に伴う海外マーケット向けのコンテンツ制作
 - ・海外の社会・文化を反映したマニュアル戦略 (池田麗子氏)
 - ・コンテンツ制作のグローバル化 (加藤哲義 氏)

B. 会場から質問をお受けしてのディスカッション 17:00～17:30

© Copyright 情報処理学会 デジタルドキュメント研究会 2009. All Rights Reserved.

8