

A社(シェアードサービス提供企業)

“ 多くのノウハウが詰まった質の高いマニュアルです ”

社名	A社(シェアードサービス提供企業)
事例概要	<ul style="list-style-type: none">● 総務系基幹システムのユーザーガイド制作● 申請ガイド4種の新規作成
導入期間	約2ヶ月

内容が古くなり、ユーザーの使い勝手が悪くなってしまった基幹系システムの操作マニュアル。それをマイクロメイツが現状に即した内容に一新、「見やすい・分かりやすい・使いやすい」マニュアルをご提供しました。

〇 お客様の声

導入の背景 ▶ マニュアルのアップデートができていなかった

基幹システムをカットオーバーした後、機能改善や機能追加を繰り返し行っているのですが、マニュアルは改訂されないままになっていました。実際の画面とマニュアルに掲載している画像とが異なるなど、記載内容が古くなった部分や説明が不足している部分があり、ユーザーに活用してもらえないマニュアルになっていたのです。その結果、日常的にヘルプデスクへの問い合わせが増え、大きな負担がかかっていました。

その状態を解消するため、新たな操作マニュアルを制作することにしたのですが、社内にリソースがなく外部の業者をお願いすることになりました。選定に当たっては、まず下記の制作方針が挙げられ、これらを踏まえた上で期間内に制作してくれる業者を探しました。

- 「見やすい・分かりやすい・使いやすい」マニュアルにする
- 機能改善箇所について内容をアップデートする
- サンプル画面の作成時など個人情報・会社情報の取扱いに注意する
- ユーザーの声を反映して記載内容を充実させる
- システムの動作説明と業務手順に基づく操作説明を区別する

マイクロメイツを選んだ理由 ▶ 明確な制作ポリシーと質の高いサンプル

マニュアル制作会社のホームページを見比べ、マニュアルの制作ポリシーが明確で当社のニーズに合っていると思われた3社の中から最終的にマイクロメイツさんに決めました。分かりやすさやユーザー視点を大切にしているところなど、こちらの制作方針に通じる部分がありましたね。

マイクロメイツさんは見積金額も満足できるものでしたし、さらに提示してくれたサンプルの質が高かったんです。実際に10名くらいのメンバーで回覧したのですが、「バツと見やすいレイアウト」「ページ数が多すぎず少なすぎず、ちょうどいい」「画面の画像を大きく載せた上で説明が加えられているので初心者でも理解しやすい」「項目が順序良く分けられていて、困ったときに調べやすい」「ページごとに必要な情報やQ&Aが載せられているのが便利」など、みんなから高評価でしたよ。

サービス導入の効果 ▶ 制作ノウハウという付加価値も

新しいマニュアルの効果か、ヘルプデスクへの問い合わせ数が前年度と比較して減ってきています。また汎用性の高い内容になっていて、研修用のテキストとしても使えるため余分なコストを抑えることができました。

私たちにとってもマニュアル制作のノウハウなどは大いに参考にすべきものばかりで、手順書などの社内制作に早速応用するなど、思ってもいなかった好影響を与えてくれました。マイクロメイツさんのサービス全般については大変満足していますよ。

今後も機会があればぜひ活用したいですね。