

TC シンポジウム 2025：パネルディスカッション
「テクニカルコミュニケーターの未来をつくる HCD～モノからコ
トへ、経験から裏付けへ。次の一步を踏み出すために～」参加報告
伊東昌子（人間中心社会共創機構 シニアフェロー）

1. はじめに

テクニカルコミュニケーション領域においては、従来から製品情報や使用方法を効果的で効率的に伝える技法を蓄積し、その技法は製品やサービスの取扱説明書やマニュアル（手順書）の作成に活用されてきた。説明内容については書き手や組織が異なっても長期間にわたり均質な品質を維持し続けることが求められてきた。

しかし、2021 年に ISO 23592 において体験価値であるサービスエクセレンスの概念が規定され、さらに ISO/TS-24082 においては卓越した顧客体験を実現するための設計方法論が規定された。すなわち、特定の製品やサービスの枠組の中で均質的な分かり易い情報の伝達を目指すだけではなく、顧客の利用状況やそのデータに基づき体験価値の高い情報を提供することが求められるようになってきた。

さらに AI の活用によるユーザー行動や好みに基づくインターフェース・レイアウトの提供、ユーザー状況や使用履歴に応じた UI の変更など、AI がユーザーのデータを取り込みながら UI を状況適応的に変化させる技術が導入されつつある。

このような状況から、テクニカルコミュニケーターも製品やその web 上の説明の

先にいるユーザーを理解し、利用状況に基づき提供すべき情報の要件を抽出する技法を獲得する必要性に迫られてきた。しかし、テクニカルコミュニケーターの領域では、直接的に利用の場のユーザーを理解するための知識、手法、マインド、経験が乏しいという課題があった。そこで、TC シンポジウム 2025 では、このような状況を聴衆に伝え、従来の経験から一步踏み出してスキルを拡張・革新させる活動を促すため、その有効な方法論である人間中心デザインを紹介するセッションを開催した。

2. 日時と場所

日時：2025 年 10 月 9 日(木) 14:00-16:30

場所：京都リサーチパーク

セッション会場 B

3. コーディネーター、登壇者

・コーディネーター：Nudge Experience
合同会社、安西敬介氏。

・登壇者①：マイナビ出版(株)、岡謙治氏。

概要：AI の採用により、UI/UX が自動化されつつある。ユーザー行動データの分析によってインタフェースが最適化され、アクセシビリティ関連では音声の自動生成やリアルタイム文字起こしなどが既に導入さ

れている。このようなツールを活用するスキルに加えて、ユーザーのどのようなデータをどう分析し、それを設計要件にどうつなげるかのスキルも必要である。今後は、ウェブサイトの先のユーザーを理解しモデル化するスキルや、設計要件を抽出する手法などの知識と経験が必須となる。

・登壇者②：TC 協会、黒田聡氏。

概要：テクニカルコミュニケーション業界における動向の解説。第一に、従来の基本的サービス（提供する製品情報）は「部品」と見なされていた。今後は、ユーザー側の状況的な目的のソリューションとして「価値」を提供する必要がある。

第二に、従来は説明情報がコンテンツとして扱われたが、今後はソフトウェアとして扱われるため、ソフトウェアに関する法令や ISO 並びに JIS が適用される。この意味で、説明書のライターではなくコミュニケーションエンジニアとしてスキルを拡張・革新することが求められる。

第三に、従来は製品の説明に関する PDCA 的改善を行ってきたが、今後はユーザー側の状況を判断して適切な設計要件を見極める OODA 的活動が必要である。

第四に、利用者側の文化歴史も含め公安面への注意や配慮も求められる。

・登壇者③：HCS 共創機構、伊東昌子

概要：自身の HCD 活動 40 年間の経緯から、研究や業務の対象が紙のマニュアルから業務システムの UI/UX へ、さらに新規サービスの企画設計へ、さらに教育、組

織学習の分野にまで広がってきたことを説明。その過程で HCD の基本プロセスの中でも利用者状況の理解と設計要件を抽出するスキルが特に重要になってきた。

現在では HCD が UX/UI のインタラクション設計領域だけではなく、マーケティング、サービス開発、人事マネジメント、組織学習、医療、教育などの領域にも基盤プロセスとして広がっている。

別の動きとして、2028 年から高等学校の「情報 I」において人間中心設計（人間中心デザイン）が紹介され、専門用語から一般用語に変化してきている。

このような動きに対応して、既に HCD 検定が HCS 共創機構によって実施されており、加えて 2024 年からは HCD 基礎検定と TC エンハンス試験の両方を一度に受けることができる HCD 検®認定 TC エンハンス試験が実施されている。



4. セッション状況

セッションは満席であり、関心の高さが伺えた。ただし、製品の部品を作成する業務に携わる人々が多い TC 領域で、ユーザー状況の理解にどう踏み出せるかが課題として語られた。

(2025 年 10 月 23 日)