

取説屋：石井ライティング事務所 わかりやすいマニュアルの作り方

「わかりやすい」マニュアルにはツボがあります！
自社で管理しているマニュアルを「わかりやすく」したいと思いませんか？

□ テキストのビフォー&アフター

百聞は一見にしかず。まずはサンプルを見てください。2つは同内容で同じMicrosoftWordで作った文書です。

The image shows two side-by-side screenshots of a Microsoft Word document, illustrating the 'Before' and 'After' of a manual rewrite. An arrow points from the 'Before' version on the left to the 'After' version on the right.

BEFORE
電話応対について
① 見えなくても常に笑顔
あなたの職場では、一日に何回の電話が電話に出る職員は、すべて役場の代表者で、
とて、不愉快な思いをさせる電話応対につながってしまいます。
お客様は顔が見えない分、あなたの声だけ、
ないからこそいいに、そして常にスマ、
を心がけるようにしましょう。
電話に出るときは所属名を名乗るのは当然

AFTER
お客様対応マニュアル
電話応対について
① 笑顔で応対しましょう
電話の応対は笑顔で行い、
あなたの職場では、一日に何回の電話がかかってきますか？
電話は繰り返すので、いらいらする方は、すべてお客様で、電話に出る社
お客様から見えなくても、しっかりと丁寧な声かけで対応し、
電話の応対で不愉快な思いをさせる。会社全体のイメージダウンに
お客様は顔が見えない分、あなたの声に気遣いを伝えます。
顔が見えないからこそいいに、そして常にスマイルで、感じの

② 呼び出し音は3回以内で取りましょう
お客様をお待たせしないようにします。
電話の応対は笑顔で行い、お客様の気持ちよく取り扱います。
③ 名前を丁寧に呼びかけます。
お客様に
内線・外線の区別なく名乗ります。
④ 内容の正確な確認をします。

ぱっと見た感じでどうでしょうか。ぐっとわかりやすくなっていることがおわかりいただけると思います。
左の文書から右の文書にするには、ちょっとしたコツとルールを覚えるだけです。いつでも誰でも見やすいレイアウトの文書が常に自動的に作れるようになります。

見やすい文書の作り方を知りたいと思われた方は、以下までお問い合わせください。

また、お手持ちの文書のリライトも承っております。

問い合わせ先

石井ライティング事務所

電話番号/FAX 03-6751-6565

メールアドレス ishii_kouji@torisetuya.com

ホームページ <http://torisetuya.com>

取説屋：石井ライティング事務所 わかりやすいマニュアルの作り方

「わかりやすい」マニュアルにはツボがあります！
自社で管理しているマニュアルを「わかりやすく」したいと思いませんか？

□ わかりやすい説明図

説明図の使い方にはツボがあります。
説明図はこんな使い方をします。

吹き出し

数字や+、*、/を
クリックする



入力した数値が
表示される

引き出し線



説明枠

メモリ機能



クリア機能

これらは全て MicrosoftWord の標準機能だけで作った文書です。
こういった説明図の作り方は、ちょっとしたコツを覚えておくことで、手早く
美しいかつ見やすい説明図を作れるようになります。

見やすい説明図の作り方を知りたいと思った方は、以下までお問い合わせください。

また、お手持ちの文書のリライトも承っております。

問い合わせ先

石井ライティング事務所

電話番号 /FAX 03-6751-6565

メールアドレス ishii_kouji@torisetuya.com

ホームページ <http://torisetuya.com>