

英文取扱説明書における Plain English の効用

福 田 靖

1 はじめに

日本語で取扱説明書と呼ばれるものは、英語では Product Instructions, Product Manual, Instruction Manual, Instruction Handbook, Instruction Books, Product Instructions, Operating Instructions, Owner's Manual, Reference Guides, User Manual, User Guides, Guidebooks, Directions など様々な名称が使われる。しかし名称は違っても、その目的や内容に大きな違いはない。英文取扱説明書の作成はテクニカルライティングの領域とされていることが多いが、同時にビジネスライティングの領域でもある。それは製造者 (writer) と消費者ないし購入者 (potential readers) との間のビジネスコミュニケーションの一つの形態と見ることができるので、レターや E-メールの場合と同様、ビジネスコミュニケーションの観点からさまざまな問題を分析することは可能である。と言うよりも、取扱説明書はよりビジネスライティングの考え方とスキルを取り入れる方向へむかうべきであろう。ビジネスコミュニケーションにおいては、通知 (inform) をしたり、説得 (persuade) をしたり、質問 (question) したり、依頼 (request) をしたり、発表 (announce) をするという状況のほかに、いろいろな事柄について指図 (instruct) をするという状況も多い。取扱説明書は広い意味の instructions の中の一つの形態である。もちろん広義の instructions には、口頭で行われる指図も、文書でなされるものもある。内容に関しても業務上の手順 (process) を指図したり、設備、機器の操作法 (operation) を指図する場合も含まれる。本稿においては、一般消費者向けの取扱説明書に焦点をしばり、その効果的な作成法のために、plain English のルールがいかにより有効に適用で

きるかということをいくつかの実際例によって検証するものである。

2 Product Instructions 作成のプロセス

何事も計画的、合理的に進めることが望まれるが、ビジネスライティングにおいても同じことが言える。Bovee と Thill (2009) は、e-メール、レターはもちろん、レポート、プレゼンテーションなどのすべてのライティングには計画 (planning)、作成 (writing)、推敲 (completing/reviewing) の3つのステップに従って作成することが有効としている。¹ この3つのステップは product instructions (manual) の作成にも有効であり、Huckin ほか (1991) や Haydon (1995) が言う editing, evaluating, revising, testing などと同じ考え方と言える。²

(1) 計画の段階 (planning) — 取扱説明書の目的、ねらいを再確認したうえで、当該製品について理解すること、そして説明書のターゲットである reader ないし audience について理解することが第一段階に来る。audience のニーズ、利益、バックグラウンドを満たすように説明書 (document) を適応させなければならないからである。具体的には、基本的な内容構成、順序、レイアウト、デザインなど全体的な構成について計画を立てることである。

(2) 作成の段階 (writing) — 基本計画ができたならそれに沿って実際に説明書ないしマニュアルの記述 (writing) を始める。記述の tone や style はあくまでも audience-oriented の readability の観点からさまざまな技法が適用できるであろう。さらに重要な点は、全体の内容をどのように区切るかによって Preface, Definition, Installation, Playing Back Music, Troubleshooting

1 Bovee, C. L. and J. V. Thill (2008). *Business Communication Today*, 9th ed., Pearson, pp. 90-91.

2 Huckin, T. N., and L. A. Olsen (1991). *Technical Writing and Professional Communication for Nonnative Speakers of English*, 2nd ed., McGraw-Hill, pp. 348-350; Haydon, L. M. (1995). *The Complete Guide to Writing & Producing Technical Manuals*, John Wiley & Sons, pp. 19-30; Samson, D. C. Jr. (1993). *Editing Technical Writing*, Oxford University Press, pp. 228-238.

などの見出しをつける。そして全体の流れがスムーズで readable になるように構成するとともに、相互の reference が可能となるようにする。

(3) 推敲 (completing)——通り出来上がったマニュアル原稿は必ず編集 (editing), 見直し (reviewing) の作業が必要になる。これが推敲の段階であるが、ここではまず、技術上の観点から、当該製品の性能、操作が正確に記述されているか、技術的な情報の漏れ (incompleteness) や難解さがないかなどが入念にチェックされる。つぎに言語上の問題として文法、語法、punctuation などの誤りだけでなく、難解な語、冗長な文、あいまいな表現などを readable なものへと改めるのである。したがって完璧なマニュアルを作成するには、writer 自身のチェックに始まり、同僚のチェック、製品チェック、ネイティブチェックなど必ず複数のチェック体制で臨むことが不可欠になる。

以下に取扱説明書作成上留意すべきいくつかの項目に関して具体的な問題を取り上げることとする。

3 Product Instructions の特徴

取扱説明書とは、製造者がその製品、プロセスの使用者、購入者に対して、自らの設計にしたがって使用すれば製品の機能が十分に発揮されることを願って、性能、構造、正しい操作手順を示して、事故がないような使用法を説明することである。この場合、コミュニケーションのパターンは B2C (business to consumer) であり、その当事者は製品の writer すなわち製造業者 (販売者) と reader すなわち不特定多数の購入者ということになる。

(1) reader は素人である——ビジネスライティングの出発点は audience を知ることである。それぞれの製品によってある程度のターゲットのカテゴリーは絞られる場合もある。テクニカルライティングのうち技術レポートや設計書などの reader はその分野の専門家に限定されるので、関連知識も十分持っていることが想定できる。しかし説明書の reader は不特定多数の人たちであり、その人種、年齢、文化、言語能力、製品に関する技術知識レベルなどのバックグラウンドには相当の多様性があることを認識することが大前提である。言い

換えると、reader は基本的には当該製品に対しての専門家ではなく、極端に言えば、購入した機器などに関しては“素人 (technodorks/ lay audience)”と考えておかなければならない。イギリスを拠点として、ヨーロッパ、アメリカ、オーストラリア、カナダなどでビジネスライティングのコンサルタントとして活躍し、international business writer としてもよく知られている Maur (2009) は以下のようなアドバイスをしている。

- ① リーダーが予備知識を持っていると考えるな。
- ② 手順の一番最初から説明を始めよ。
- ③ simple word, plain language を用いて文は短くせよ。³

言い換えれば、取扱説明書の作成においては、製品自体に関する専門家よりはマニュアルの専門家 (expert) の方が適していると言うべきであろう。つまり、マニュアルの作成は製品や技術の開発者、設計者自体ではなく、社内、社外を問わず、その部門とは独立した取扱説明書作成の専門家 (technical writer) でなければならないということである。その意味は、reader が素人であるということをも十分考慮して、より効果的な取扱説明書を書くことができる専門家のことである。とは言っても取扱説明書の writer に製品の知識がなくては話にならない。要するに、writer は自ら製品自体の expert である必要はないが、取扱説明書作成に先立って、あくまでも reader の立場に立って、当該製品の内容、構成、取扱いなどについて詳しく学ぶ必要がある。技術担当者から説明を受け、質問をし、自ら手にとって取り扱いを実践してみることによって製品に関して熟知することができる。その上で、素人である reader に最もわかりやすい取扱説明書はどうあるべきかという観点から writing の計画を立てるのが理想である。したがって、取扱説明書は製品の単なる付属品としての扱いではなく、製品そのものと見なすべきである。さもないと取扱説明

3 Maur, S. St. "How To Write Product Instructions," EzineArticles.com, (October 10, 2009) <<http://www.talewins.com/productinstructions.htm>>.

書の不備は製品の不備と見なされかねない。取扱説明書を重視するのであれば、製品が完成してから説明書を作成するというよりも、製品の設計段階から説明書作成の計画も同時に進行させ、相当の時間と費用を費やすぐらいの体制で臨むべきであろう。

(2) Readerは無関心である—readerのもう一つの特性は、もともとreaderはこのような取扱説明書を最初から関心を持って読みたがらないという傾向がある。その理由は、購入者の側に問題があるというよりも、多くの場合、彼らの興味を引きにくいような取扱説明書を作成する側にあると言っていいかもしれないし、本稿で問題にする理由もその点にある。ではreaderにちゃんと読んでもらえる取扱説明書とはどのようなものであろうか。それには以下の3つの要件を満たしている必要がある。

(3) 完全でなければならない—取扱説明書ではreaderに対してすべての情報を伝えなければならない。それは製品自体の機能だけでなく、安全や保障に関する事柄に関してもreaderにとって必要と思われるすべての内容が含まれている(complete)必要がある、情報に漏れがあってはならない。BlakeとBly(1993)はテクニカルライティングにおけるcompletenessの重要性を強調して「マニュアルでは完全な指示を与えなければならない。readerはその技術に対する知識、経験、なじみがほとんどないと考える方が、ありすぎると考えるよりもベターである。マニュアルが易し過ぎてわからないと文句は誰からも聞いたことがない。」⁴とっている。

(4) 正確でなければならない—取扱説明書は正確であることが不可欠であるが、ここで言う正確さには二つの意味がある。一つは技術的正確さである。説明の中の数字や内容、性能などが誤っていたり、実際の製品と異なっていたら、

4 Blake, G., and R. W. Bly (1993). *The Elements of Technical Writing*, Longman, pp. 145-146.

製品自体の欠陥と見做されかねない。もう一つは英語の正確さである。⁵ 名称、語句、表現に誤りがあるとreaderは誤解をしたり、正しい操作ができなくなる。このように確さを欠く取扱説明書はその使用者に製品の品質、機能を十分に周知させることができないのみならず、時には重大な危害を及ぼすこともありうる。そうなるとう説明書に対するreaderの信頼は低下し、ひいては製造企業に大きな経済的損失をもたらす危険をはらんでいる。

(5) 明確でなければならない—いかに詳しく、正確であっても、readerにちゃんと読んでもらい、理解してもらわなければ意味がない。そのためには取扱説明書はすべて誤解なく、容易に理解できるように明確(clear)かつ簡潔(concise)である必要がある。

情報の完全性(completeness)、事実、表現の正確さ(accuracy)、表現の明確さ(clarity)はいずれもすべてのビジネスライティングについて要求されることであるが、取扱説明書においてこの3つの要件がどのように具体化されるかを実例で見えていくことにする。

4 Product Instructionsの内容構成

取扱説明書の内容は製品の特性、使用者の違い、技術的な複雑さなどによってそれぞれ違ったものになるし、そうでなければならない。たとえば食品、機械、電気用品、衣料品などの違いによって取扱説明書の内容、構成もかなり異なるであろう。また玩具、化粧品、パソコン用品が対象とするreaderのカテゴリーにも明確な違いがある。あるいは台所用品と機械類と医薬品などでは技術的なレベルが大きく異なるので取扱説明書の内容、構成にも違いが出てくるであろう。

(1) Safeguards

Safety Information/ Danger/ Warning/ Precautions/ Handling Precau-

5 Blake, G., and R. W. Bly (1993). *op. cit.*, pp. 4-5.

tions/ Maintenanceなどの項目名も使われる。これは当該製品の購入者に対して、事故なく、安全に製品を使ってもらうための情報提供であり、従来はどの取扱説明書でも、その最後の部分に印刷されていたものである。つまり、取扱説明書の中での「安全ガイド」はどちらかと言うとせいぜい半ページか1ページぐらいを割いて“念のため”というような付け足し的扱いであった。しかし、1990年代に入ってからこの項目の扱いは大転換されるようになり、取扱説明書のトップのページに、しかも長々と数ページにも及ぶ「安全ガイド」が載るようになった。このような傾向は多くの取扱説明書でも見られるようになった。「安全ガイド」の重要視化はその当時(1995年)に制定されたPL法と無関係ではない。すなわち、従来ある製品に欠陥があり、その製品を使用した購入者がけがや死亡事故を被った場合は、その製品の製造者は過失責任を負い、損害賠償をしなければならなかった。しかし、製品技術に素人である購入者は製造者に過失があることを自ら証明しなければ損害賠償を請求することができなかった。一方PL法概念では、製造者は無過失責任を負わなければならない、製品に“欠陥”を生じさせないような努力を自らしなければならなくなった。その欠陥(瑕疵)は、製品の構造、品質上の瑕疵のみならず、製品の安全性・危険性に対する情報提供違反も製造者の瑕疵と見做されるようになった。⁶つまり、取扱説明書は購入者にすべきこと(what to do)を説明するのであるが、同時に、してはならないこと(what not to do)を伝える責任もある。⁷製品の安全な使用法、予見される誤った使用法に基づく危険に対する注意(caution)、警告(warning)を挿入することが取扱説明書には不可欠な要素になったため、今日では冊子の最初に、しかも多くのページを割いて、具体的な安全性に関する詳細なガイドを載せることが当たり前のことになっている。

上のような背景を踏まえて、日本語の取扱説明書を作成する場合は、安全性ガイドの項ではいわゆる“技術の専門家”と“法律の専門家”がPL法訴訟に

6 PL (product liability) の概念は古く、アメリカでは1960年代から、ヨーロッパでは1970年代から多くの訴訟が起こされている。わが国でも消費者保護の機運が高まるにつれて1995年に製造物責任法が施行された。浅田福一(1996)『国際取引契約の理論と実際』同文館, pp. 36-38.

7 Blake, G. and R. W. Bly (1993). *op. cit.*, p. 148.

対する完璧な回避を目指して“正確で、訴訟に強い”取扱説明書の作成を最重要課題とすることが強調されるようになった。

たとえば、取扱説明書の英文翻訳に関する参考書では、shallを使った場合とshouldと使う場合ではどのように違うかということに関して解説することが多い。shallは「こうせよ」という義務であり、shouldは「こうしてほしい」という勧告をあらわすので、shallよりも口調も柔らかくなるshouldを使ったほうが良いと言う。⁸辞書には以下のような説明が載っている。

Shall: 法規, 行為, 法的文書における強制力を持った命令 (command/compulsion, with the force of must, in statutes, deeds, and other legal documents)

Should: こうあってほしいという予測, 期待 (Anticipation of a probable occurrence; expectation)⁹

例: Installation Procedures: Upon receiving the unit, the user should examine the unit to verify that all I/O channels are operational.

(据付要領: ユーザーはユニットを受け取ったら、全ての入出力チャンネルが動作するかどうかユニットを調べてください。)

またアメリカ農業機器協会(ASAE)は、その性能基準に関してshallとshouldを以下のように定義している。

Shall is intended to indicate requirement.

Should is intended to indicate recommendation, or that which is advised but not to required.¹⁰

8 テクライト・ジャパン「ドキュメンテーションの基礎知識」(October 12, 2009) <<http://www.twj.co.jp/helpline/technical.pdf>>.

9 *The American Heritage of Dictionary of the English Language*, Thumb Indexed edition, Houghton Mifflin Harcourt, 2000.

10 ASAE Standard: ASAE X580 (Draft prepared for Solar Energy Committee SE-414 by Paul Funk on 25/07/2001) November 12, 2009,

つまり、マニュアルの中に should が多いのは shall では意味が強すぎるからあろう。

このような考え方は、「取扱説明書も、マニュアルも、契約書や法律文の延長線上にある」と見なされる傾向があるが、明らかに法律的な発想からくるものである。言い換えると、その狙いはいかに“隙を見せない,” “正確な”文にするかであり、製造者の守りの姿勢が透けて見える。「PL法をクリアする取扱説明書の書き方」や「こんな表示なら訴訟は防げる」というような本が出版されるゆえんである。¹¹

しかし、上述のように、取扱説明書は、本来購入者の便宜のためにあるべきであり、そのためには購入者すなわち reader 側の視点に立って作成されることが重要である。そのためには提供する情報、表現が正確であると同時に購入者にとって readable であるということである。

(2) Parts and Components

この項にはその製品の構成部品 (components) および付属品について、それぞれの名称と機能を説明するものである。技術構造的に単純なものの場合は必ずしも必要ないが、多くの複雑な機械類では不可欠な部分と言える。さらに最近のエレクトロニクス製品のように、各種ボタンのほかに、それぞれのボタンを押したときにあらわれる液晶画面中の多数のメニューがイラストだけで表示される場合が多いので、それぞれの名称と機能の説明がないとその製品は全く操作できないということにもなりかねない。多くの場合、各部位の名称はイラストや写真とともに使用されるが、取扱説明書の中心をなす取扱・手順のなかで頻繁に用いられることになるので、最初の部分でまとめて定義・説明されることが多い。たとえば、あるデジタルカメラの取扱説明書で「Fボタン」という用語が頻繁に使われるが、最初に「これはさまざまな撮影の設定メニューを使用するためのF-モード(撮影)ボタンのことであり」、イラストに矢印を添えて「ここに付いていて、こんな形をしているのがFボタン」であることを明

<http://ashokk_3.tripod.com/asae_standard.htm>.

11 林田 学 (1995) 『PL法をクリアする表示・取扱説明書の書き方』日本実業出版社。

確に定義する必要がある。

1. **PAUSE** button: Pauses playback
2. **SKIP** button: During playback, plays the next track.
3. **PLAY** button: Plays the currently selected track.
4. **▲▼** buttons: Select a track(song) in the Music List or Playlist.
5. **COLOR** buttons: RED(A), GREEN(B), YELLOW(C)
 - RED(A) button: Selects the Play Mode(Repeat) during playback.
 - GREEN(B) button: Goes to Playlist from Music List or goes to Music list from Playlist
 - YELLOW(C) button: Playlist plays.
6. **ENTER** button: Plays the selected track (song)
7. **STOP** button: Stops a track (song).
8. Press the **SEARCH** buttons: Fast Play.
9. **SKIP** button: If you press this button after three seconds of playback, the current track will be replayed from the beginning.

(ディスプレイヤーのリモコン)

(4) Key Features

当該製品の主な機能,特徴を説明し、購入者の注意を喚起することが目的である。もちろんこれは製造者側のセールスポイントでもあるが、製品の差別化をはかり、購入者にそれをよりよく使用してもらうための情報提供にもなっている。

Player Features

Supports a Variety of Disc Types.

Supports Blu-ray (BD-ROM, BD-RE, BD-R), DVD Video, DVD-RW/-R

(V mode and finalized only) discs and Audio CD.

HDMI (High Definition Multimedia Interface)

HDMI reduces picture noise by allowing a pure digital video/audio signal path from the player to your TV. (ディスク プレイヤー)

(5) Setting up

実際に操作に入る前に、必要な機器がそろっていることの確認や、パソコン関係であれば、基本的なメモリー、必要なソフトウェアがインストール済みであること、すなわち「操作に必要なシステム構成」のような予備的情報を提供する。System Setup, Before using your....., Getting Started, Assembly Instructions などのヘディングが用いられる。

(6) Operating Instructions

取扱説明書の中では中核をなし、How to use your, Operating Instructions, Directions for Use などの表題や、ディスクプレイヤーや携帯電話のように多機能製品の場合は、機能別に Playing a Disc, Watching a Movie, Listening to Music, Making a Call, Answering a Call, Storing a Phone Number, Voice Mail, E-mail, Starting Internet Browser などの表題がつけられる。また調理機器のような製品には、製品の機能、操作法を効果的に説明するために代表的な料理のレシピ (recipes) を載せることもある。

(7) Maintenance

Care and Maintenance, Trouble Shooting, Repair, Service, Overhaul などの見出しがもちいられる場合もある。機器の性能を維持し、故障を少なくするためには定期的な清掃や手入れが必要となる。手入れには電池や消耗品を取り換えたり、洗浄したり、注油することも含まれるが、そのためにはある程度の部品を取り外す必要もある。すべて手順どおりに行わないと性能が維持できなくなったり、故障の原因になったりする場合も考えられる。

(8) Warranty

製品には必ず寿命があり、また販売時点での性能がいつまでも保障されると

は限らない。製造者は製品の性能・品質保証期間を限定して販売するのが通常である。したがって取扱説明書の中では Warranty and After Sale Service, Limited Warranty (to original Purchaser) とか One (1) Year/ (12 Month) Limited Warranty のような表題で保障の規定をしている。製品の性質にもよるが、より複雑な製品の場合は、それぞれの部品ごとに保証の期間が異なるのがふつうである。

(9) Specifications

上記製品の各項目は製品の特徴、使用法などを記述的に説明するものであるが、この specifications (製品仕様) では製品の特徴、性能を詳しいデータで説明する。たとえば上述の性能を発揮するための技術的な名称、回転数、速度、単位時間当たりの処理能力、品質を保証する諸規格、色、材質、重量、各種寸法などが、数字、特許名称などで示される。これは販売用カタログにも載せられることが多いので、消費者は商品の購入およびセッティング、メンテナンス、修理の際の重要な情報として利用する機会が多い。

以上が主な構成項目であるが、他に FAQ (顧客からの質問) や Contact Us (連絡先、サービスセンター一覧) を入れる場合がある。もし製品が自動車やコンピュータのソフトウェアなどのように複雑、多機能なばあいは取扱説明書のページ数は何百ページにもおよび目次や索引が付いたものもある。上述の各項目は、もちろん、すべての製品に必要なわけではなく、衣類、洗面具、台所用品、食品などのように、購入者がその製品の性能、使用法を過去の経験、類似の製品によって熟知している場合は、上のような詳しい Instructions は必要ない。しかし、製造者としては自社製品の差別化をはかる意味で Features に関するいくつかの項目を列挙する場合が多い。

5 Plain English の特徴

冒頭で述べたように、instructions は writer が reader (audience) に対して何らかの業務、プロセス、機器の操作を実行してもらうことによって期待通

りの成果、性能を上げてほしいという意図をもってその手順を指示するものである。したがって、そのメッセージの一つの形態である取扱説明書においてもビジネスライティングの理論とスキルを適用することは十分可能であると考えられる。第2節で述べたように、取扱説明書は正確であることと同時に、わかりやすいものでなければならない。取扱説明書の wording に関して Huckin と Olsen(1991) は ① 正確かつ完全であること、② 手順は時系列で説明すること、③ 手順には動詞の命令形を用いること、読解力の低い人、子供にもわかるように簡単な言葉を用いること、④ 英語の非ネイティブの人の言語上の問題を考慮することなどのガイドラインを挙げている。¹²

わかりやすい説明書は直接的には reader にとって大きな利益になることは言うまでもないが、製造者、販売者側にとっても大きなメリットをもたらす。第一に、販売時点 (point of sale) での余分な説明要員の削減、第二に、購入者からの問い合わせ、修理依頼の件数を削減、第三に、製品の信頼性向上をもたらす。

(1) Audience friendly

取扱説明書は、ややもすると製造者の方針 (policy) や法的要件 (legal requirements) といった自己防衛的な発想で書かれる場合が多く、reader の側からみると、難解で、使いにくいものになってしまう。このことは日本語の取扱説明書についても英文取扱説明書についても言えることである。ある産業翻訳者の調査では、日本の取扱説明書がわかりにくいことの原因として以下の項目が指摘されている。

1. 語句の省略 26.1%
2. 説明不足 13.0%
3. 不適切な語順 11.4%
4. 冗長な表現 7.8%

¹² Huckin, T. N. and L. A. Olsen (1991). *op. cit.*, p. 348.

4. 非論理的 7.8%
6. 不適切助詞の使用 7.0%
6. 不適切な技術用語の定義 7.0%
8. 一般用語の誤用 4.3%
9. その他 15.8%¹³

しかし本来の目的からすれば取扱説明書は reader の便宜のために存在するものであり、何よりも使いやすい (user-friendly) ものでなければならない。user-friendly であるためには、user の背景・特性を知り、user のニーズをつかむことから出発する必要がある。その上で reader と共通の目的意識を持つことが重要である。すなわち取扱説明書によって双方がその製品、プロセスを十分理解し、より良い性能を発揮させたいという意識である。たとえば取扱説明書の冒頭部分に

Congratulations on acquiring your new Ford. (自動車)

Congratulations on the purchase of your new Cordless Sweeper.

(コードレス掃除機)

Thank you for purchasing this Samsung product. (ディスプレイヤー)

Thank you for choosing the CD89.... This exceptional new phone boasts an impressive array of features that (携帯電話)

のような表現がみられるが、いずれも reader の機種選択が正しかったとの確信を与え、同時に reader のより大きい便益を writer の側も共有しているとい

¹³ 三浦昌伸「技術者のための文章講座」(2009年11月2日)、
<<http://www.246.ne.jp/~mima/sample.html>>.

うことの表明でもある。これはビジネスライティングに不可欠な“you” attitudeの原理に適ったものと言える。

次に reader の経験、知識のレベルをチェックする。たとえば reader が会社の社員や、販売、修理の業者であればかなりの知識、情報を共有できているので、かなり専門的な用語や説明も理解されやすい。しかし reader が不特定の一般消費者であったり、国際的な顧客であれば、製品に対する予備知識がほとんどなかったり、英語の能力 (proficiency) も十分でないことを考慮する必要がある。Huckin と Olsen(1991) は readability に関する留意点の一つとして international audience への配慮が必要なることを強調している。¹⁴ たとえば最近の多くの製品は、従来のように自国生産、自国消費という単純なものではなく、いわゆる企業内国際分業ないしグローバルロジスティックスの戦略に基づいて開発、製造、販売市場を多くの国に分散設置し、その結果同じ製品が輸出入によって多数の国で販売されることが普通になっている。言い換えると、同じ目的、同じ性能をもった製品が購入者の言語的、文化的背景の異なる多数の国で販売、使用されることになる。そうなる取扱説明書の言語は何にするかという問題が生じてくる。

たとえば日本のように単一民族、単一言語市場の場合は、製品の出荷時にその国の言語の取扱説明書を同梱すればすむが、アメリカのような多民族 (多言語) 市場向けの取扱説明書の場合は、英語だけではすべての購入者をカバーしきれないということも忘れてはならない。たとえば、以下の例に見るように、ある有名メーカーがアメリカで販売しているパソコン用のプリンターには一つの取扱説明書の中のそれぞれの項目について英語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語の4カ国語が併記されている。

Remove tape and packing materials. (英語)

Enlevezleruban et les materioaux d'emballage. (フランス語)

Retire la cinta y los materioles de embalaje. (スペイン語)

14 Huckin, T. N. and L. A. Olsen (1991). *op. cit.*, pp. 91-493.

Remove as fitas e o material de embalagem. (ポルトガル語)

また日本の有名なカメラ製造業者がアメリカで販売しているデジタルカメラには「アクセサリーの純正品使用に関する4行ぐらの注意事項を」日本語、韓国語、中国語、英語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、ポルトガル語、オランダ語、スウェーデン語、ノルウェー語、フィンランド語、ロシア語の14カ国語で印刷したマニュアルを同梱している。しかし、さらに詳しい User Guide の本は英語、フランス語、スペイン語のみになっている。たとえ代表的な3カ国語、4カ国語のマニュアルを作成したとしても、アメリカにおけるすべての言語的需要を満たすことはとうてい不可能である。上の例においては挙げられている3カ国語以外の言語国民はすべて英語のマニュアルに頼らざるを得ない。そういう人たちにとって英語は母語ではないので、writer としては非英語国民にもわかりやすい英語すなわち Plain English で書くことの重要性を再認識せざるを得ないであろう。

(2) Active words

取扱説明書は writer による reader へのメッセージであるから、科学的、技術的な表現よりも、reader に語りかけるように、積極的で、直接的な書き方が望ましい。法律家や官僚は名詞的表現 (nominalization) をするのを好むと言われるが、payment action, operation, removal などはいずれも基本動詞 pay, operate, remove を使って言い換えることができる。また法律の専門家の翻訳とみられる取扱説明書の中に

The valve *should be screwed up* tightly. とか

The material *should be kept* in room temperature at lower than 20°C.

のような表現がみられるが、should の使用や、passive voice の用法はいずれも好ましくない。「(機械のしくみ、特徴) はこうなっている。」「(結果は) こ

うなる」「(～することは) 禁止されている。」ではなくて、「(あなたは) これができる」「こうしたほうがいい」「こうしてはいけない」のように積極的に you に働きかけ、動詞(動作語)を使った active voice で書くのがわかりやすい。しかし上述のように、法律家に好まれる義務、命令、禁止を表わす shall も plain English の観点からは問題とされる。なぜなら shall には “imperative” shall と “future” shall の両方があり読み手を混乱させる可能性があるからである。したがって、最近では imperative の意味では shall は使われない傾向が強くなってきた。たとえば、南アフリカの暫定憲法では用いられていた shall が新憲法(1993)では must または現在形に置き換えられた。そのほかにも英国の税法修正プロジェクト、アメリカの弁護士協会、カナダのブリティッシュコロンビア州の法案においても、義務の shall を must に置き換える動きが出ている。¹⁵

一般的に sales letter や direct mail においては、商品の feature をアピールするのは “we” attitude の表れであり、“you” attitude の立場に立つのであれば、購入者の benefit ないし problem solving について説くべきである。

You can transfer images to the photo frame's internal memory from a Bluetooth compatible device. (デジタルフォトフレーム)

Please make sure that *your* pistol is in the lock position when not in use. (拳銃)

During playback, press the REPEAT button repeatedly to select the repeat mode *you* want. (ディスクプレイヤーのリモコンスイッチ)

Hogan (2005) は「passive voice を用いる十分な理由がない限り active voice を用いたほうがいい。」¹⁶ と言っている。たとえば

¹⁵ Asprey, M. M. (2003). *Plain Language for Lawyers*, 3rd ed., The Federation Press, pp. 193-199.

¹⁶ Hogan, R. C. (2005). *Explicit Business Writing: Best Practices for the Twenty-First Century*, BWC Publications, p.222

You are recommended to power the camera from a household power source when connecting to a computer.

よりは

Power the camera from a household power source when connecting to a computer. (デジタルカメラ)

のほうが望ましい。また

The disk must first be placed in the A-drive and then the computer must be turned on. A menu with the ...

よりは

First, put the disk in the A-drive. Then turn the computer on.

You'll then see a menu with¹⁷

のほうが user friendly であることはあきらかである。

動詞を使う場合でも、このように命令法(imperative mood)のほうがより簡潔で分かりやすい。日本語の「命令形」には威圧、強制のニュアンスがあり、強く響くので日本語ではめったに用いられることはない。日本語では、顧客や大衆に対して「命令する」ことはない。例外は道路に描かれる「止マレ」ぐらいのものだろう。通常は「…してください。」「・・・しないでください。」「・・・はご遠慮ください。」「を押してください。」「を選んでください。」「・・・を入れてください。」のようになる。文字通り命令をする場合は動詞表現ではなく、「・・・禁止」「・・・厳禁」「・・・励行」「・・・厳守」のように名詞的表現にせざるを得ない。英語ではごく普通の提案、指示を表す時に命令形を用いる。つまり、“命令”された動作をすることがその人にとって望まないことであったり、苦痛を伴ったりしない限り文法形式が「命令法」であっても、命令や強制の感じで受け取られることはない。部屋の外でノックしている相手に“Come on in.”と言われたり、ビュッフェレストランで“Take all you can

¹⁷ Bailey, E. P. (1990). *The Plain English Approach to Business Writing*, Oxford University Press, pp. 20-21.

eat.”と言われても怒る人はいない。したがってこの場合，“Please, …”とか“Will you …?”などと言う必要はない。かくて取扱説明書の安全規定(Safeguards)のなかでは次のような表現になる。

Never operate the Grill without the Base and Grease Tray in place.

(BBQ ストーブ)

Do not place any of the following materials in or on the Grill surface: paper, cardboard, plastic and the like.

(BBQ ストーブ)

Do not carry the phone in a breast pocket.

(携帯電話)

Do not use this equipment in an extreme environment here high temperature or high humidity exists.

(携帯電話)

安全規定(警告規程)の中では、当然のことながら、Do not で始まる文を列挙するが多い。

(3) Concise and Short Sentence

readabilityの要点は何と言ってもやさしい語、短い文を用いることである。逆に、取扱説明書が難解である第一の理由は、部品(parts and components)名や技術用語(technical terms)は別にして、難解な語および複雑で長い文が多用されていることではないだろうか。Wydick (2005)は「法律家は昔から長くて複雑な文を書くのが癖になっている。¹⁸⁾」と言う。その癖はパンクチュエーションが使われるようになったころに始まるとさえ言われる。つまり、途中にコンマを使うことによって、ある主張をし、その理由や、例外や詳細、結論までも全て一つの大きな文の中に含めようとするのである。Readableの観点から言えば、同じ意味であれば1語でも少ない方がいい。上の例でも見るように、You are recommended toとかIt is recommended toのような表現は格式ばったニュアンスがあるのでactive voiceに換えたほうがいいし、

18 Wydick, R. C. (2005). *Plain English for Lawyers* 5th ed., Carolina Academic Press, p. 33.

また

Memory size information is located on the right of the PSM menu.

は

Memory size information is on the right of the PSM menu.

でよい。

100語を超えるような長文は論外としても、かなりの長文がみられる。簡潔な文とはどのくらいの語数の文をいうのか。Readableな文の長さに関するreadability公式としてはこれまでにFlesch Reading Ease Formula, Gunning Fog 指数, Flesch-Kincaid 指数などがよく知られている。¹⁹⁾ 100語中に難語がどのくらい入っているかによって計算されるFog指数が7~10の範囲であれば標準(standard or fairly difficult)とみなされる。1文の長さはどのくらいが適当か。専門家によると法律文の平均は20~25語が適当だと言うが、²⁰⁾ 取扱説明書の場合はそれより短い方が望ましいだろう。文を短くすること自体が目的ではないが、readerは大体15ワード前後が読みやすく、20ワードを超えると、punctuationの意味や文構造に注意を払わなくてはならず、余分の時間がかかるだけでなく、意味をとりにくくなる。1文の語数が増えるとうしても無用な情報を表す語(dead wood)が増える傾向があるからである。²¹⁾

以下の例ではすべて短い文を列挙しているので理解しやすい。

19 それぞれの指数の計算法についてはGunning, R. (1968). *The Techniques of Clear Writing*, McGraw-Hill, pp. 38-40; Feinberg, S. (1989). *Components of Technical Writing*, Holt Rinehart and Winston, pp. 104-111; Samson, D. C. Jr. (1993). *Editing Technical Writing*, Oxford University Press, pp. 58-60に詳しい。readabilityの測定プログラムの分析とビジネスライティング、一般語学教育への適用に関しては、染谷泰正(2009)「オンライン版英単語難易度解析プログラム(Word Level Checker)の概要とその応用可能性について」,(2009年11月7日), <<http://www.cl.aoyama.ac.jp/english/newSite/wlc/readability.pdf>>を参照されたい。

20 Asprey, M. M. (2003). *Plain Language for Lawyers*, 3rd ed., The Federation Press, p. 106.

21 Hogan, R., C. (2005). *Explicit Business Writing*, BWC, p. 208.

To obtain sharp images, hold the camera still to minimize camera shake.

- 1 Wrap your right hand around the camera grip firmly.
- 2 Hold the lens bottom with your left hand.
- 3 Press the shutter button lightly with your right hand's index finger.
- 4 Press your arms and elbows lightly against the front of your body.
- 5 Press the camera against your face and look through viewfinder.
- 6 To maintain a stable stance, place one foot in front of the other.

(カメラ)

前節において, shall と should の問題を取り上げたが, これらはいずれも regal writing に特有の語であるが, とくに shall は厄介である。法律家によっては “The defendant shall file an answer within 30 days” のように義務を表わすために shall を使う人もいるが, また “the lease shall terminate ...” のように未来の行為や, “the landlord shall have the right to inspect ...” のように資格を表わすために shall を用いる人もいて素人にとっては混乱のもとになる。Wydick (2005) は, 「法律家には shall がいかにつかみどころがないかを知らないものが多いためにそれを気軽に使ってしまうが, shall のワナを知らないのだ。」²² と言う。彼は shall の代わりにそれぞれの意味にしたがって以下のような語を用いるべきだと進めている。²³

- | | |
|----------------|--------------------|
| must | ～しなければならない (義務) |
| must not | ～してはならない (義務) |
| may | ～してもいい (許可) |
| may not | ～することは認められない (不許可) |
| is entitled to | ～する権利がある |
| should | ～するべきである |

22 Wydick, R. C. (2005). *Plain English for Lawyers* 5th ed., Carolina Academic Press, pp. 63-64.

23 Wydick, R. C. (2005). *op. cit.*, p. 64.

will 次のいずれか:

- a. 将来起こり得べきことを表わす
- b. 附合契約において強い立場の当事者の義務を表わす
- c. 対等契約において両当事者の義務を表わす

Asprey (2003) によると, 法律家がドラフトを書くときは, 将来のことについて書くのだから未来時制 (shall) を用いるのだろう。しかしその条文が使われるようになったら, その時は現在になっている。²⁴ したがってドラフトは現在時制で書くのがより理にかなっている, ことになる。したがって plain English の多くの運動家は regal writing 中の shall は現在時制で表すべきだと主張する。

たとえば

The company shall sell and the Buyer shall buy.....

This agreement shall be governed by the laws of

よりは

The company sells and the Buyer buys.....

This agreement is governed by the laws of²⁵

のほうが分かりやすい。

Huckin と Olsen は international audience にとっての readability を高めるためには, 特異な慣用表現 (idiomatic expression) や難解な語 (uncommon words) は避けるべきだと忠告している。²⁶ なぜなら, 慣用句は informal な会話で用いられることが多いが, 非英語国人は主として reading, writing で英語を学び, 辞書をたよりにしているからである。

24 Asprey, M., M. (2003). *op. cit.*, p. 137.

25 Asprey, M., M. (2003). *op. cit.*, p. 106.

26 Huckin, T., N. and L. A. Olsen (1991). *Technical Writing and Professional Communication For Nonnative Speakers of English*, 2nd ed., McGraw-Hill, pp. 91-493.

(4) Parallel Structure

重要度が同じ内容を二つ以上並べる場合はそれぞれを同じ構造で表現しなければならない。これは一般に parallel structure と呼ばれるが、parallel は語、句、節のいずれのレベルでも問題になる。語の場合は品詞をそろえる必要があり、句の場合は語順に統一をもたせ、たとえば of や with などの同じ前置詞の繰り返しが生じる。節の場合は態 (voice) をそろえる必要がある。これが崩れると、たとえ and や or でつないでも文にバランスが取れなくなり、読む場合のリズムが崩れ、結局 readability を損なうことになる。

Not parallel: Do not crush, chew, or breaking tablet.

Parallel: Do not crush, chew, or break tablet. (風邪薬)

Not parallel: Using only this EZ Pan, you can cook any kind of dishes, quickly, deliciously and in a beautiful manner.

Parallel: Using only this EZ Pan, you can cook any kind of dishes, quickly, deliciously and beautifully.

(万能フライパン)

Not parallel: Losses caused by fires, theft, vandalistic action and riots are all included in your coverage.

Parallel: Losses caused by fires, theft, vandalism and riots are all included in your coverage. (家財保険のしおり)

並列すべき要素をリスト表記する場合はとくに parallel structure が守られているかどうか気をつけなければならない。

Not parallel: Stop use and ask a doctor if:

- irritation occurs

- no improvement within 4 weeks

Parallel: Stop use and ask a doctor if:

- irritation occurs

- there is no improvement within 4 weeks

(水虫の薬)

(5) Listing

いくつかの項目を列記する場合は、文中に入れるよりも、bullet または number をつけて list 表記または itemization の手法を用いると readability が高まる。List はコロン (:) のあとに単語、句、節、文単位でつくることができるが、重要なことは parallel structure をまもることである。もう一つは、parallel の各項目のウエイトが同じである場合は☆, ●, ■などの bullet 記号を使い、手順を指示するなど各項目に序列、ステップがある場合は 1, 2, 3 あるいは a, b, c などの番号・記号をつける。

Ask a doctor before use if you have

- persistent or chronic cough such as occurs with smoking, asthma, chronic bronchitis, or emphysema

- cough accompanied by too much phlegm (mucus) (咳止め薬)

To replace the dust bag, follow these easy steps:

- 1 Make sure the power unit is disconnected from the electrical wall outlet.

- 2 Swing the two bucket slice latches down to lower the debris bucket.

- 3 Remove the debris bucket from the slide latch hangers.

(掃除機のごみ袋)

Connecting the Camera to the Printer

Set one of the following into the camera

- 1 Place paper, ink cassette/cartridge, etc. into the printer.

2 Connect the camera to the printer with the appropriate interface cable supplied with the camera.

3 Turn the printer's power on.

4 Set the camera to Playback mode and turn the power on.

(デジタルカメラ)

(6) Punctuation

punctuation に関して、従来のビジネスライティングでは comma と period だけを用いる場合が多かった。Bailey (1990) は punctuation の重要性を強調して「単調な話し方をすると聞き手は理解しにくい、話の上手な人は、ジェスチャーや声の抑揚によって聞き手を助けることができる。ライティングのうまい人は話し言葉を用い、punctuation によってジェスチャーや声の抑揚の効果を持たせることができる。」²⁷ と言う。punctuation には comma や period のように文を区切るだけでなく、semicolon, colon, dash, apostrophe, question mark, quotation mark, exclamation mark, ellipsis など様々な種類がある。それぞれを正しく、効果的に用いることによって文の単調さを避け、スタイルに変化を持たせることができる。結果的には readability を高めることができる。4桁以上の大きい数字は右から3桁ごとに comma で区切るのが普通であるが、ヨーロッパでは period で区切ることも珍しくない。

Apostrophe は所有格 (possessive case) や縮約形 (contraction) を表す場合だけでなく、the early 1990's や five C's のように数字やアルファベットの複数形を表す場合にも有効に使用される。ただ Mr. Jones' computer のように s で終わる人名や workers' strike のように複数形の s の後の所有格の場合には apostrophe のあとに s はつけない。また、quotation marks (" ") は機器のボタン名や、パソコン場面上的のメニューボタン、画面上のメッセージを引

²⁷ Bailey, E., P. (1990). *The Plain English Approach to Business Writing*, Oxford University Press, p. 16.

用するときに用いられる。

Press the [SET] key again, then release it, the remote control enters into Quick Search Mode. (TVのリモコンスイッチ)

On the lens, set the focus mode switch to <AF> (autofocus).

(カメラ)

Press the ENTER button again when the desired scene appears.

(i Pod)

Tap "Change Language" at the bottom of the screen on the main contents page, then choose the language you want. (i Phone)

Add someone you've texted to your contacts list: Tap a phone number in the Messages list, then tap "Add to Contacts." (i Phone)

a) He started the business because he wanted money.

b) He started the business for one reason: money.²⁸

Aim the camera at the subject and adjust the zoom ring to achieve the desired composition. (See "Zoom" in the "Quick Reference.")

(デジタルカメラ)

また dash は説明、追加の初めに、colon はリストの導入に、そして semicolon はそれぞれの文が独立しているものおよびそれぞれの話題の関連性が高いもの

²⁸ Bailey, E. P. (1990). *op. cit.*, p. 59.

をつなぐ場合に用いられる。以下の例では，dash， colon， semicolon をうまく使い分けることによって文を簡潔にして読みやすくしている。

1. Damage requiring service - The unit should be serviced by qualified service personnel if:

- (a) Objects or liquids have gotten into the unit; or
- (b) The unit has been exposed to rain; or
- (c) The unit does not operate normally or exhibits a marked change in performance; or
- (d) The unit has been dropped or the cabinet damaged.

2. Servicing - Do not attempt to service the unit beyond that described in these operating instructions.

Refer all other servicing to authorized servicing personnel.

3. Replacement parts - When parts need replacing ensure the servicer uses parts specified by the manufacturer or parts that have the same characteristics as the original parts. Unauthorized substitutes may result in fire, electric shock, or other hazards.

4. Safety check - After repairs or service, ask the servicer to perform safety checks to confirm that the unit is in proper working condition.

(IC レコーダー)

(7) graphics と symbols

取扱説明書の中で操作法を説明する場合，各種ボタン，スイッチ，ダイヤル，レバー，パーツ，ケーブル，アイコン，メニュー画面などに言及することが多いが，それらの名称は同じ機能をもつものでも製品やメーカーによって微妙に異なっており，独特の呼称をするものが多い。しかも，実際の機器には正確な名称が書かれていなかったり，あるいは正確な名称の代わりにアルファベットのイニシャルや記号，略語，マーク（絵文字）などが付けられていたりする場合が多い。

したがって，取扱説明書の中では正式の名称を用いるよりも，実際の製品に付けられているものと同じ記号，マークなどを用いて説明する方が誤解が少なくわかりやすい。また操作手順を説明する場合は，単に言語だけで説明するよりも写真やイラストを用いて説明する方がはるかに理解しやすい。

6 取扱説明書の事例

前節までに，取扱説明書の基本的な構成および原稿作成上のいくつかの技法について述べてきた。本節では一つの製品マニュアルのサンプルを提示し，その中でライティング技法とくに plain English の技法，特徴をどのように取り入れることができるかを見ることにする。【6-1 図】はマスクの「使用マニュアル」である。

- ① Punctuation (:) を用いることによって以下のリスト導入や説明区分が明確になる。
 - ② Use, place, pull, push, adjust など simple word, short sentence が用いられているので理解しやすい。
 - ③ マスクの用途，マスクの装着法を説明するためにリスト表示，しかも手順を示すために 1, 2, 3 などの番号をつけている。
 - ④ 命令法，能動態 (Pull the top headband over your head and above the ears.) を用いているが，名詞的表現や受動態にくらべて，reader に直接語りかけるような tone になり，簡潔で分かりやすい。
 - ⑤ より personal な感じを持たせるために人称代名詞 your (your chin/your head/your nose) を用いている。
 - ⑥ Layout を工夫し，space を有効に用いることで readability は高まる。
 - ⑦ 注意，警告の項目を入れることによって製品の安全使用を高めると同時に，機能の限界，誤使用による危険の予防のための情報提供の役割を果たしている。
- (ア) ... If air leaks around nose or the edges, adjust the nose-piece and /or headbands until a good fit is achieved.

(イ) This mask should not be used for toxic or hazardous air contaminants, such as pain spray, asbestos, silica, cotton or other toxic dusts, gasses, fumes, and vapors. Replace mask if breathing becomes more difficult from prior usage.

⑧ Link referenceを入れることによって、説明の補足、追加情報の提供、after sale serviceなどの問い合わせに対応することができる。

以上のように、この製品マニュアルは、wording および layout の点からも plain English の特徴を備えており、readability は高いと言える。

N95GRADE
FACE Mask

Medline Face Mask can be used during:

- ② Lawn care
- ④ Infant care
- ③ House work
- ⑤ Gardening

Directions for Use:

- ① Place respirator under your chin with the nose-piece up. Pull the top headband over your head and above the ears.
- ② Pull the bottom headband over your head and place around neck below the ears.
- ③ Push the nosepiece inward with your fingertip to conform to the shape of your nose.

⑥

Caution:
The respirator should be fit-checked for each wearing. Place both hands completely over the respirator and exhale. If air leaks around nose or the edges, adjust the nose-piece and/or headbands until a good fit is achieved.

⑦

Latex free
PRODUCT

⑧

Warning:
Wearer must read fitting instructions before use. This mask should not be used for toxic or hazardous air contaminants, such as pain spray, asbestos, silica, cotton or other toxic dusts, gasses, fumes, and vapors. Replace mask if breathing becomes more difficult from prior usage.

www.medline.com

7 まとめ

Product instructions とか user's manual とよばれる製品取扱説明書の作成においては、多くの技術用語や複雑な手順を説明する必要上、一般人、消費者にとってはきわめて難解なものになりがちである。その難解さを正当化する背景には説明書の法律的な特性があり、そのために取扱説明書の作成は独特な内容と高度の技能を必要とするテクニカルライティングという特異な分野と考えられている。すなわち、取扱説明書では、PL法に代表されるように、製品の安全性すなわち製造物責任を問われる製造業者の危険予防、責任回避の欲望が優先される結果、説明書の内容、記述においては、正確を期するあまり専門用語、法律用語が多用され、繰り返しや複雑さが目立つようになる。しかしながら、このような取扱説明書は、その本来の目的から逸脱した、本末転倒の発想から来るものと言わざるを得ない。

取扱説明書の目的が、製品特徴とその正しい取扱方を説明し、それによって製品の機能、効用を最大限に発揮してもらうことであるとするならば、テクニカルライティングも広義のビジネスライティングの一分野とみることができる。すなわち取扱説明書は、製造業者 (writer) が購入者 (reader) に対して、その目的達成のためになにかを“指図 (instruct)”することであり、換言すると、製造者と購入者とのコミュニケーションの媒体である。したがってここにおいてもビジネスコミュニケーションの有効な手法を適用することは可能ではなく、ビジネスライティングの分野では、ライティングの改善、簡易化のうねりが世界的に大きくなっている。それは plain English 運動と呼ばれる。plain English では、あくまでも audience (reader) の立場に立ち、理解しやすい (readable) ライティングを目指す。

実際に、ビジネスで成功している企業の取扱説明書の中には優れたものが多い。そのような入手可能な取扱説明書の事例を検証した。そこでは plain English の多くの特徴が適用されていることが明らかになった。合法性という要件を損なうことなく、“you” attitude の立場から readability を達成するためにはさまざまな技法を用いることができる。平易で積極的な語句 (short and active words), 短い文 (short sentence), 人称代名詞 (you) と命令法

(imperative mood), パラレル構造 (parallel structure) とリスト表記 (listing), パンクチュエーションやスペース (punctuation and space) の効果的な使い方などはすべて取扱説明書の作成にも適用できることが明らかになった。結局、取扱説明書は製造業者の責任回避のために技術者、法律者によって書かれるよりも、購入者、使用者の立場から、より平易で、分かりやすい、いわゆる “user friendly” な書き方ができるライティングのエキスパートによって書かれる方がより望ましいと言える。

参考文献

- Bailey, E. P. (1990). *The Plain English Approach to Business Writing*, Oxford University Press.
- Bailey, E. P. (1996). *Plain English at Work: A Guide to Writing and Speaking*, Oxford University Press.
- Blamires, H. (2000). *The Penguin Guide to Plain English: Express Yourself Clearly and Effectively*, Penguin Books.
- Blake, G., and Bly, R., W. (1993). *The Elements of Technical Writing*, Longman, p. 146 .
- Bovee, C. L. and J. Thill (2008). *Business Communication Today*, Global Edition, 9th ed., Pearson.
- Burch, C. B. (1990). *Writing for Your Portfolio*, Allyn and Bacon.
- Cutts, M. (2009). *Oxford Guide to Plain English* 3rd ed., Oxford University Press.
- Haydon, L. M. (1995). *The Complete Guide to Writing & Producing Technical Manuals*, John Wiley & Sons
- Hogan, R., C. (2005). *Explicit Business Writing: Best Practices for the Twenty-First Century*, BWC Publications.
- Holtz, H., (1995). *The Independent's Consultant's Brochure and Letter Handbook*, John Wiley & Sons.
- Huckin, T. N., and L. A. Olsen (1991). *Technical Writing and Professional Communication for Nonnative Speakers of English*, 2nd ed., McGraw-Hill.
- Mowat, C. (1999). *A Plain Language Handbook for Legal Writers*, Carswell.
- Oliu, W. E., C. T. Brusaw and G. Alred Jr. (2007). *Writing That Works: Communicating Effectively on the Job*, 9th ed., Bedford/St. Martin's.

- Samson, D. C. Jr. (1993). *Editing Technical Writing*, Oxford University Press, pp. 228-238.
- Sharman, T. A. and S. S. Johnson (1990). *Modern Technical Writing*, 5th ed., Prentice-Hall.
- Watson, Don (2004). *Gobbledygook, : How Cliches, Sludge and Management-speak are Strangling our Public Language*, Atlantic Books.
- Whitaker, K. (1995). *A Guide to Publishing User Manuals*, John Wiley & Sons, Inc.
- Wydick, R., C. (2005). *Plain English for Lawyers*, 5th ed., Carolina Academic Press.
- Yang, J. T. (1995). *An Outline of Scientific Writing*, World Scientific.
- G. J. アルレッド/C. T.ブルーソー/W. Eオリウ (2009)『科学・ビジネス英語ハンドブック』研究社。
- 染谷泰正 (2009)「オンライン版英文語彙難易度解析プログラムの概要とその応用可能性について」(2009年11月15日),
<<http://www.cl.aoyama.ac.jp/english/newSite/wlc/readability.html>>.