インタビュー　コミュニケーションの達人　藤沢晃治先生

プリント・コミュニケーションの技法

「分かりやすい表現」とは、どのようなものか。

「通信」などのプリント・コミュニケーションで、情報伝達のかなめは「分かりやすさ」にあります。分かりにくい表現は読者に敬遠され、伝達の大きな障害になります。どのようにしたら「分かりやすい表現」ができるのか。そもそも「分かりやすい」とはどのようなことなのか。理想教育財団ホームページで『分かりやすい文章を書く技術』を連載中の藤沢晃治先生に、お聞きしました。

分かりにくい表現が多い

――何かを伝えようとしているのだが、分かりにくい表現であるために、意思がまったく伝わらない。そういう表現物が世の中には多いですね。

藤沢　写真は東京駅の案内板です。両端に矢印がありますが、上京した私の叔父は中央線ホームに行こうとして、まっすぐ進めばいいのか、右に行けばいいのか、迷ったと言います。

　実はこの左の矢印は丸の内南口方向を示すもので、路線名とはほとんど無関係なのです。案内板としてこれが適切な表現なのかどうか。少なくとも迷う人がいるということは、案内板製作者の意図が正確に伝わっていないといってよいでしょうね。

　私は『「分かりやすい表現」の技術』（講談社）の中でたくさん例を出して、改善例を提示しましたが、案内板に限らず、さまざまなお知らせの類いや製品の取扱説明書など、どうしてこんなに分かりにくい表現が多いのか、驚くほどです。

情報が整理されていること

――分かりやすい、分かりにくいとは、どういうことでしょうか。

藤沢　文章表現の「分かりやすい・分かりにくい」仕組みについては、理想教育財団ホームページ『分かりやすい文章を書く技術』第1回で述べていますので、ぜひご覧ください（http://www.riso-ef.or.jp/）。

　文章表現のみでなく、レイアウトや情報の量など、目に触れる全体の表現についても仕組みは基本的に同じです。

　分かりやすいとは、簡単に言えば情報が整理されていて、ひと目で（あるいは一読で）脳が納得する表現です。逆にごちゃごちゃしている情報は、脳自らが整理しなくてはなりません。東京駅の案内板のように、整理しようとしてもついに分からない表現もありますが、脳に仕事をさせるような表現は、分かりにくいのです。

駅の案内板

「サービスの提供者」という発想

――通信においても、子どもや保護者に分かりやすい紙面であることが大切です。『育て！プリントコミュニケーション』コンクール入賞作品集をご覧になって、分かりやすい・分かりにくいという観点から、感想を。

藤沢　選ばれた作品ですから、分かりやすいものが多いと思います。しかし中には、もっと分かりやすくしたほうがいいという作品もありました。

　基本的に「先生」という立場からの情報発信の場合、十分に注意しないと唯我独尊に陥りやすい。分かりにくい表現になっても批判してくれる人がいないということを、心に留めておくべきではないでしょうか。

　一度、「先生」という立場を離れて、「サービスの提供者」という発想で自ら紙面を見直したほうがいいと思います。そうすれば、サービスの受け手＝読者に、もっと分かってもらう方法はないか、考える視点が得られると思います。

詰め込み過ぎに注意

――通信をもっと分かりやすくつくるポイントは何ですか。

藤沢　分かりにくい通信に共通しているのは、「欲張り」＝情報過多ということです。これは実は伝える立場がいちばん陥りやすいことなのです。言いたいことがたくさんあって、詰め込み過ぎになるのです。

　コミュニケーションの成立量は、「情報の発信量」ではなく、相手がキャッチしてくれる「情報の受信量」です。受信しやすくするために、情報を整理して（間引いて）、本当に伝えたい情報だけを伝える。しかも記事そのものの文字量も少なくする。そういう配慮があっていいと思います。

　また、ぜひ留意して欲しいのは、読者は記事の全部を精読しないものであり、発信した情報がすべて伝わると考えるのは間違いだということです。

　読者は記事を斜め読みするものだと考えて欲しい。それでも、伝えたいことが伝わるようにつくるために、記事ごとのタイトルや見出しは必須です。これらは理解のゴール（結論や伝えたいポイント）を、記事を読んでもらう前に知らせるということです。

　見た目の分かりやすさも非常に大切です。写真や絵も重要な要素ですが、特に記事の区画（かたまり）をはっきりとさせる工夫です。つくっている先生には区画が見えているのですが、それがきれいに表現されていないから、いくつかの記事がごちゃごちゃとして見にくい。分かりにくい。記事ごとに線を引いたり空白域を取ったりして、記事の区画を分けることは、読ませる工夫としても重要だと思います。

■プロフィール
慶應義塾大学・理工学部管理工学科卒業。大手メーカーにソフトウェア・エンジニアとして勤務の後、2005年に退職し、現在、執筆を中心に活動。講談社ブルーバックスの『「分かりやすい文章」の技術』、『「分かりやすい表現」の技術』、『「分かりやすい説明」の技術』はベストセラー。『世界一受けたい授業』（日本テレビ系）などに出演。著書として他に『理解する技術』（PHP研究所）、『日本人が英語をモノにする一番確実な勉強法』（三笠書房）などがある。

藤沢晃治先生

藤沢晃治先生著
『「分かりやすい
表現」の技術』
（講談社）

●●●分かりやすくするために●●●

■見た目の分かりやすさのポイント

- タイトル、小見出しをつける
- 短いリードをつける
- 表組み、図解にする
- 文章を短くする
- 記事の区画をはっきりする

■分かりやすい記事を書く際のキーワード

- **おもてなしの心を持つ**　⇒情報を整理し、受け手の脳に仕事をさせない
- **読者の立場に立つ**　⇒読者のプロフィールを設定し、最適な言葉を使う
- **唯我独尊に注意**　⇒自分の主張、文章、表現に自己陶酔しない
- **欲張らない**　⇒情報が多すぎたら「要点」のみで「詳細」は捨てる
- **重み付けをする**　⇒重要度によって情報(記事)の優先順位をつける