

I. 취급설명서 작성의 체제구축

훌륭한 취급설명서의 조건을 정략적으로 정의할 수는 없다. 그렇다고 해서 그것을 정성적으로 정의하려면 많은 조건과 기업측이 취급설명서를 작성하기 위해 얼마만큼 시스매틱(Systematic)하게 대응할 수 있는가와 관련되므로 한마디로 말하기 어렵다. 그래서 여기서는 질적인 면에서의 분석과 세계에서 통용되는 취급설명서를 작성하는데 있어서의 포인트에 대해 알아보자.

자료제공 · 한국PL센터

담당부서에 요구되는 의식개혁

(1) 일본형 종합조직의 폐해

제조물책임제도를 도입하는 국가들은 이제까지 설명한 것처럼 제품 그 자체의 안정성 뿐만 아니라 취급설명서 등의 문서의 품질에 대해서도 같은 대응이 요구되었다.

그리고 그때 관계된 부서는 설계·개발의 담당 부분에서 실제로 취급설명서나 경고문, 경고라벨, 카탈로그 등을 작성하는 부문에 이르기까지 폭넓다. 현재 일본기업의 일반적인 조직은 종합의 기능구분이 되고 있어 각각 개별적 입장에서 추진되고 있다. 때문에 실제로 수출국에서 제조물책임문제로 소송당할 경우 대응은 공조를 잃고 서로에게 책임을 전가하는 결과를 초래, 아무런 해결책도 보지 못한 채 끝나고 만다.

(2) 취급설명서 작성 시스템의 개혁

설계·개발을 담당하는 부서는 사고를 일으키지 않는 설계를 하고 만일 이용자가 실수로 조작해도 이용자가 사고에 휘말리지 않도록 안전을 위한 방

호장치를 처음부터 설계 속에 포함시키는 연구도 당연하지만 그것만으로는 법정에서 요구하는 품질에 대응하는데 최선의 대책이 아니라는 사실을 깨닫지 않으면 안된다.

결국 현재 미국의 제조물책임문제에서는 이용자가 제품의 이용과정에서 일으킬 수 있는 위험성(예를 들면 그 행위가 소비자의 무지에서 생기는 것이라 해도)에 대해서는 경고나 지시를 시행할 의무가 엄격히 법적으로 요구되고 있다. 이러한 사항을 설계·개발담당자 자신이 숙지해 두지 않으면 안된다.

담당자에게 그러한 의식이 없이 자신의 머리로 생각한 이용자의 행동을 상정해 설계한 안전장치나 경고장치를 자화자찬해 도취되는 듯한 결과는 바람직하지 못하다.

많은 일본기업에서는 일본식의 전형적인 영문취급설명서의 작성법, 즉 취급설명서의 작성자가 현물에 액세스(Access)하지 않고 기술부문이 작성한 취급설명서의 일본어판 원문이나 국내에서 제품에 첨부하고 있는 취급설명서를 그대로 번역하는 방

식을 채용하고 있으므로 체크기능을 다하지 못하고 있는 것에 주의할 필요가 있다.

취급설명서 작성자

(1) 취급설명서의 작성은 누구의 업무인가

훌륭한 취급설명서를 작성하기 위해서는 이미 설명한 것처럼 전문교육을 받은 전문가가 필요하다. 그러나 일본기업의 인사정책은 사원을 전문가로 만드는 것을 좋아하지 않고 대부분 제너럴리스트(Generalist), 결국 올 라운드 플레이어(All round player)로 육성하고자 한다.

따라서 1인의 사원에 대해 몇 번의 배치전환을 하고 여러 부서를 경험시키며 육성하고 있다. 따라서 매뉴얼을 전문으로 작성할 수 있는 스페셜리스트를 기업에서 육성·탄생시키는 것은 무척 곤란하다.

일본의 하이테크 제품을 제조하고 있는 기업에서는 현실적으로 파트타임의 사외집필자가 의뢰받고 취급설명서를 작성하거나 설계를 했던 기술자가 가장 자세할 것이라는 이유만으로 취급설명서의 작성을 임시적으로 담당한다. 그들은 당연한 것이지만 테크니컬 라이팅(Technical Writing)기술은 거의 갖고 있지 않다.

(2) 집필전에 필요한 작업

하이테크 제품의 취급설명서를 작성하는 멤버에게는 본래 전문적인 능력이 요구된다. 물론 제품을 숙지함은 최소한의 필요조건이지만 그것만으로 읽기 쉽고 이해하기 쉽고 그리고 이용자의 입장에서선 태스크 오리엔티드 등은 불가능하다.

여기서 취급설명서 작성자에게 요구되는 집필이전의 준비단계에서 기본적인 작업을 살펴보면 다음과 같다.

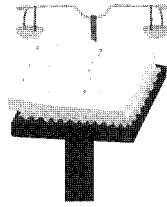
- ① 관련성이 있는 제품의 취급설명서 모두를 읽어 둘 것
 - ② 시스템을 구축한 설계자와 제품이 갖고 있는 특징, 사용된 아이디어 등에 대해 대화할 것
 - ③ 유사제품을 갖고 있는 고객과 그 제품의 편리한 사용법, 문제점 등에 대해 대화하고, 그 개요에 대한 메모장을 작성할 것
 - ④ 그 제품을 테스트한 사람과 대화를 나누고 전문가의 눈으로 본 문제점에 대해 정리할 것
 - ⑤ 그 시스템이나 제품의 제작방법을 배울 것
- 훌륭한 취급설명서를 작성하려면 이러한 사전작업이 필요하다.

(3) 사외 기술번역자의 장점과 단점

영문취급설명서의 작성을 외부 기술번역자에게 의뢰하면 일본어의 원문에 대해 충실한 영역은 기대할 수 있다. 그러나 베테랑으로서 유사품의 취급설명서 작성에 익숙한 사람이라도 처음 보는 제품에는 앞서 열거한 5의 항목에 대해 특히 기본이 되는 기기 그 자체의 이해부족이 생긴다.

게다가 사외의 기술번역자가 사내사람들과 이야기할 때 ②, ④의 항목에 대해서는 사외의 사람에게 비록 그 기회가 주어졌다해도 충분히 파악을 하지 못한 채 집필에 임할 위험성이 있다.

(4) 설계기술자가 작성하는 경우의 문제점



다음으로 설계자가 취급설명서의 작성을 명령받은 경우이지만 대부분 ①, ⑤의 2항목에 대해서는 비상한 능력을 발휘하지만 그 기간이 너무 짧기 때문에 ③, ④에 열거한 사람과의 접촉을 경시하고 소홀히 한다. 그뿐 아니라 설계자 특유의 직업의식이 반영된다.

결국 설계자가 취급설명서 작성에 임하면 그 제품에 대해 너무 많이 알고 있기 때문에 폐해가 생긴다. 그들은 아무리 해도 처음 그 기계·시스템을 사용하는 사람들의 입장이 되지 못한다. 즉 사용자 입장이 되지 못하고 전문용어를 쉽게 사용하고, 생략이나 간과하는 것이 눈에 띄이게 된다. 그것이 소프트 관련 시스템 상품에서 가장 문제가 되는 사항이다.

게다가 조작이 어려운 부분이나 설계상의 약점에 대해서는 설명을 건너뛰는 습성이 있다. 이러한 것은 너무 많이 알고 있기 때문에 폐해가 표면에 나타나는 것이 염려되어 스스로 감추게 되므로 특히 주의가 필요하다. 이런 부분이 기계·시스템을 입수하고 취급설명서에 따라 조작하는 사용자 고충의 대부분을 차지하고 있다.

(5) 신입사원이 작성하는 경우의 문제점

취급설명서 작성에 어학이 뛰어나다는 이유만으로 경력이 짧은 신입사원을 지명하는 기업도 있지만 경험이 적은 사원이 그 임무를 맡게 되면 앞서 열거한 5가지 기본작업중 ①과 ⑤에 대해서는 전력을 다하지만 ②, ③, ④의 포인트에 대해서는 거의 기대할 수 없다.

사내에 인맥도 없고 흔히 말하는 「명성」도 없기 때문에 정보부족이 된다. 선배 설계자나 시험부문 멤버에게 듣게 되는 범위, 내용이 한정되며(진정한

포인트가 되는 사항을 파악하지 못하고) 불충분한 내용이 되기 쉽기 때문이다. 또 남기에 쫓겨 앞서 설명한 ②, ③, ④ 항목의 자발적 생략으로 큰 실수를 범할 가능성도 있다.

(6) 전문가를 육성한다

상술한 것처럼 일본기업은 확실한 방침에 따라 취급설명서를 작성하는 것이 아니라 편리하고 값싼 작성자에게 의뢰하는 것이 대부분이다.

현실적으로는 이것이 취급설명서의 질을 떨어뜨리고 있음을 알고 있어야 한다. 하이테크 제품을 제조하는 구미의 각 기업들은 목적에 맞춰 전문가를 고용하고 있다. 이런 자세를 배우고 사내외에 전문가를 육성할 필요가 있다.

취급설명서 작성시기

일본기업에서 개발되는 하이테크 제품의 프로젝트 계획을 보면 취급설명서를 비롯한 기타 매뉴얼류의 작성은 제품이 완성된 후의 최종공정이 되는 경우가 많다. 이는 작품이 완성된 후 그것을 보고 사용 후 취급설명서를 만들면 된다는 기업의 사고방식이 확실하게 나타나 있는 것이라 말할 수 있다.

사용방법을 확실히 알고 있는 일반적인 가정용 전기제품 등이라면 이 방법이라도 문제는 적었다. 그러나 하이테크 제품, 특히 대형의 프로젝트가 되면 이 방법으로 작성된 취급설명서는 반드시라고 해도 좋을 만큼 시장에서 문제를 일으키고 있다.

그 이유는 집필자가 소프트웨어의 설계사고를 명확히 이해하지 않은 채 사용방법을 설명하고자

하므로 이용자의 입장에 선 사람이 되기 어려운 점이 있다. 결국, 사용자가 취급설명서에 적힌 대로 조작해도 초기 목적을 달성하지 못하게 된다.

이런 종류의 제품개발에서는 생산공정이 늦어지는 것이 상식으로 최종공정에 악영향이 미치는 것이 일반적이다.

그 때문에 소프트웨어, 팜웨어를 포함한 제품취급설명서의 편성·작성은 그 내용보다 납기에 맞추는 것이 최우선이고 내용이 허술해진다. 따라서 훌륭한 취급설명서의 작성은 설계가 시작될 때에 착수해 설계와 동시에 진행하는 것이 바람직하다.

외부 발주

(1) 발주창구, 발주처를 재검토한다

일본기업에서는 취급설명서 등의 매뉴얼류의 외국판을 작성할 경우 국내에서 쓰고 있는 일본어판을 제시하고 그 번역을 외부의 번역회사에 발주하는 경우가 많다. 그러나 회사에서 구매규정이 있고, 문서류의 발주창구는 총무과로 정해져 있다거나 홍보부가 시행하도록 정해져 있는 곳도 있다.

결국 취급설명서의 작성예산을 갖고 있는 곳은 담당부서라도 어느 발주처를 선정할가를 결정하는 것은 취급설명서를 작성하는 부서가 아닌 경우가 많기 때문이다. 이 체계가 문제투성이의 취급설명서나 카탈로그류를 만들고 기업의 이미지를 실추시키는 원흉이 되고 있음에 주목해야 한다.

이 체계 자체를 개선하고 본격적인 취급설명서를 작성하는 체제를 하루라도 빨리 정비하지 않으면 지금까지 설명한 것처럼 그 체계의 불비에 의해 제조물책임문제에 휘말리게 되거나 판매활동

그 자체에 브레이크가 걸리게 되어 버린다.

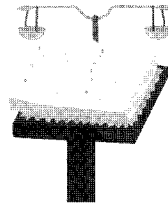
그러나 유감스럽게도 취급설명서를 관리하는 섹션(Section)이 영어에 강하다고 할 수 없다. 영어로 적혀있는 것은 무엇이든 같은 것으로 보이고 번역자의 레벨을 간파할 수 없다. 그리고 예산관리가 따라다닌다.

여기에서 「A씨는 비싸므로 B씨한테 할까」라는 지 「늘 C씨한테 했으므로 이번에는 부장이 소개해 준 D씨한테」라든가 「E씨는 항상 원고내용에 불평이 많으므로 발주하지 말자」라는 주객전도의 대화가 결정단계에서 나오게 된다.

특히 주의해야 할 것은 하이테크 제품의 취급설명서나 기타 매뉴얼류를 작성하는 경우이다. IC를 다량으로 사용한 제품은 취급설명서 없이는 사용할 수 없으므로 특히 그 품질이 문제가 된다. 그럼에도 불구하고 많은 기업에서는 일본어판의 취급설명서만을 표시하고 가장 싼 견적가격을 제시한 번역회사에게 영어의 취급설명서나 기타 매뉴얼류 번역을 아무렇지 않게 발주한다. 더욱이 그것을 문제라고 생각하지도 않는다. 오히려 업자와 유착하지 않고 회사를 위해 노력하고 있다고 본인은 생각하고 있다.

이는 일본 국내만을 창구로 하는 총무부나 구매부·과, 나아가서는 홍보부 등에 해외용 문서작성의 책임을 지게 하는 분장관리규정의 문제인 것이다. 환언하면 국내의 관습이나 법률만을 대상으로 하는 부문에 이 일을 맡기는 한 단지 수주가격이 싸다는 이유만으로 업자를 선택한다. 따라서 분당 관리규정을 근본적으로 재검토할 필요가 있다.

(2) 작성자에게 실제로 제품을 조작시킨다



사외의 전문회사에 취급설명서의 작성을 의뢰할 때에는 그 대상이 되는 제품이나 시스템, 소프트웨어를 제공하는 것이 상식이다. 그러나 일본어판 원문만을 건네고 번역을 의뢰하고 있는 기업이 의외로 많다. 이 방법으로는 이제까지 설명한 것처럼 결코 좋은 결과를 기대할 수 없다.

프로의 테크니컬 라이터는 취급설명서나 기타 매뉴얼류의 작성조건으로서 제품과의 액세스, 설계자와의 질의응답을 추가한다. 이것이 인정되지 않을 경우에는 일을 거절하는 사람도 생기고 있다. 그러나 유감스럽게도 오늘날의 일본기업의 외국판 취급설명서 작성에는 거의 대부분이 일본어판 원문만을 건네주는 방법이 채용되고 있다고 생각해도 무방하다.

훌륭한 취급설명서를 작성하기 위해서는 작성자인 테크니컬 라이터가 제품이나 시스템과 대면해 조작을 자신이 시행할 것, 기술자나 설계자와 이야기하고 상세한 설명을 듣고 그것에 대해 질의응답하는 것이 필요하다.

이용자 문의에의 대응

일본의 취급설명서 등의 매뉴얼에 관한 실태조사에 의하면 매뉴얼에 대한 문의창구가 정해져 있는 기업은 전체의 56.9%에 가깝게 있지만 35.9%는 정해져 있지 않다고 답하고 있다. 이런 기업에 보내진 클레임은 접수할 부서도 없고 사내에서 사장되어 버리게 된다.

또, 「소비자로부터의 문의 정보는 사내에서 어떻게 처리되고 있는가」라는 질문에는 「개정시에 반영시키고 있다」고 답한 기업이 약 반수인 51.4%밖

에 되지 않고 「관련 부서에 회람하도록 되어 있다」라고 답한 기업의 수가 26.5%, 「문의내용철이 보관되어 있다」가 30.9%, 「문의에 그때마다 대응해 문제해결을 실시하고 있다」라고 답한 기업은 약 반수를 차지 49.7%로, 전반적으로 보아 이용자의 정보에 무엇인가 반응을 나타내고 있는 것은 6할이 되지 못한다. 대응하고 있다는 경우가 약 반수인 것이 그 실상이다.

이러한 클레임을 받는 것 자체는 번거롭다고 생각하고 피해자 의식이 앞서 사내적인 이유를 붙여 문제가 표면화되는 것을 두려워하고 은폐하는 기업이 아직 존재하고 있다는 것은 유감스럽다.

고객의 고충은 기업에 있어 아군이라 해석하고 보내진 의견에 대해 감사함과 동시에 고충을 보내는 마음에 대해서도 감사의 인사를 한다거나 회답을 적극적으로 보낸다고 하는 마음자세가 필요하다.

취급설명서에 이용자의 코멘트시트(Coment Sheet)를 첨부해 적극적으로 정보를 받아들이는 자세를 표시하고 항상 이용자를 위한 취급설명서 작성에 신경을 쓰는 것이 기업으로서의 의무이다. 그렇게 하기 위해서는 그 수신처는 직접 자료 작성부서로 하지 않으면 안된다.

취급설명서에 대하여 문제점이 있거나 의견이 있는데도 취급설명서의 어디에서도 고충을 처리할 송부처가 적혀 있지 않은 경험을 갖고 있는 경험이 있으리라 생각한다. 그것은 기업측이 취급설명서가 제품의 일부임을 인식하지 않고 있음을 증명하는 것과 마찬가지로 취급설명서 같은 정도의 일로 일일이 전화응대는 곤란하다는 자세로 임하고 있다고 해석할 수밖에 없다.