

## 前 言

我为了自己的身心健康而写了这本书。无耐性的我经常因为充满世界的“难懂的表现”而气心头，所以身体无法承受。

性能齐备的新型电话的使用说明书、路标、电脑使用手册等，此类的例子层出不穷。对各位读者不明白的说明、表现等，我看了经常觉得生气。

例如，1997年电话公司NTT邮来了调查数字显示器的明信片。对那里面的解释我真是觉得迷惑。

选择普通人根本没听过的“每一线路不通知”“每一通话不通知”之类的话，使用者无法完全理会NTT的意图。

结果，数字显示器服务实际开始后发生了各

种混乱，使 NTT 忙于收拾，不得不再刊登道歉广告或为了收拾残局而临时出钱。如果事前调查的明信片用更“易懂的表现”的话，NTT 就不用浪费那么多钱了。

即便这样，世界上为什么还有这么多“难懂的表现”在泛滥呢？我想到一个原因。因闻名于全世界的质量管理技术而成功的我国是一个注重商品质量管理的国家，但是到现在为止，对于情报传达的技术也就是表现上的质量管理，我们没有多加注意，也没有系统的方法。

如果使用说明书、商品目录、路标、广告、演讲、广播等所有发出情报的人都掌握表现上的质量管理技术的话，我想我的胃因为气愤而痉挛的次数会减少。

用难懂表现的人就像发现不了自己嘴上沾着番茄酱的人一样，自己不明白为什么周围的人会笑自己。

所以我感到需要能看见自己嘴边沾了番茄酱的镜子，也就是说需要表现上的质量管理、标准或易懂的表现法则、规则手册之类的东西。

当然已经有一种提供给写文章者的如何易懂文章的窍门的书，同样的对做演讲的人也有介绍进行易懂讲演的窍门的书。也就是说，在不同的行业里分别确定并累积各自的“易懂的表现”。

这样一来，各行业累积起来的“易懂的表现”的技术中也应该存在超越行业界限的普遍的共同点。如果能从那些共同点中抽出“易懂表现”的纯粹的结晶，就能成为表现上的质量管理的重要基准了。

因此，我把如下的构成整理成一册书。

第一章是确认日常生活如何被“难懂的表现”包围的。

第二章中试考“易懂的表现”原本是什么。

第三章是从各种事例中追查产生“难懂的表现”的罪魁祸首。并且从发现的罪犯中导出“易懂表现”的规则。

第四章是把第三章中导出的各种规则总结于一页。并且加上在实际工作中如何使用各规则的要点。

如果以这本书为契机，大家能提高对“易懂



## 如何最好地自我表达

RU HE ZUI HAO DE ZI WO BIAO DA

表现”的争论和认识，从充满误解、迷茫、困惑的社会中解放出来，我将觉得无上喜悦。

最后，对看中我的稿件并为了更“浅显易懂”而给予我彻底改正指导的blue backs出版社，我致以诚挚的谢意。



# 目 录

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 前 言 .....             | 1  |
| 第一章 “ 难懂的表达 ” 太多 / 1  |    |
| 箭头所指何方? .....         | 2  |
| 完美的指路牌 .....          | 6  |
| 怎么也不懂 .....           | 9  |
| “ 难懂的表达 ” 的文化背景 ..... | 10 |
| 语速快、声音低、文字小 .....     | 13 |
| 不可思议的合格通知 .....       | 14 |
| 把自家孩子关起来 .....        | 16 |
| 磁盘的神经衰弱 .....         | 17 |
| 格调颇高的条文 .....         | 18 |
| 无聊研究班的日程表 .....       | 21 |
| 第二章 什么是“ 浅显易懂 ” / 25  |    |
| 懂了的人与不懂的人 .....       | 27 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| 大脑整理棚的结构 .....     | 28 |
| “明白了！”那一瞬 .....    | 30 |
| “分类”是“易懂”的起点 ..... | 31 |
| 比喻是“易懂”的原因 .....   | 32 |
| 抽象化的重要性 .....      | 34 |

### 第三章 “难懂的表达”的罪魁祸首 / 37

#### 罪犯①

##### 关怀不足 / 38

|               |    |
|---------------|----|
| 迷失在检票口 .....  | 38 |
| 亲切的一览表 .....  | 41 |
| 未经整理的信息 ..... | 45 |

#### 罪犯②

##### 未简介接收者情况 / 46

|                  |    |
|------------------|----|
| 特殊用语 .....       | 46 |
| 小孩子水平的信息发送 ..... | 47 |
| 站在别人的视点上 .....   | 49 |
| 建议使用人物简介 .....   | 51 |

#### 罪犯③

##### 误解对方的热情 / 52

|                 |    |
|-----------------|----|
| “辩解广告”的错误 ..... | 52 |
| 切忌“惟我独尊” .....  | 55 |

|             |                    |
|-------------|--------------------|
| <b>罪犯④</b>  | <b>说漏大前提 /57</b>   |
| 入门篇是哪一个？    | 57                 |
| 入门篇在后面！     | 59                 |
| 因过于明白而不明白   | 63                 |
| 越了解就越会遗失的东西 | 65                 |
| 意外的评价       | 66                 |
| <b>罪犯⑤</b>  | <b>缺乏向导 /68</b>    |
| 主题公园的地图     | 68                 |
| 好的目录从好的结构开始 | 70                 |
| 告知“现在位置”的方法 | 73                 |
| 标题的效果       | 75                 |
| 主题句         | 79                 |
| <b>罪犯⑥</b>  | <b>得出多种解释 /80</b>  |
| 含糊的表现       | 80                 |
| 不注意其他解释     | 85                 |
| 标题的失败       | 87                 |
| <b>罪犯⑦</b>  | <b>弄错信息的大小 /89</b> |
| 把句子断开就容易懂   | 89                 |
| 信息的大小限制     | 92                 |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 信息的速度限制 .....           | 96  |
| <b>罪犯⑧</b> 贪心 /98       |     |
| 如何塞满有限的空间 .....         | 98  |
| 贪心会失去全部 .....           | 100 |
| <b>罪犯⑨</b> 缺乏具体性 /103   |     |
| 邮筒与候补的共同性 .....         | 103 |
| 具体的与抽象的 .....           | 106 |
| <b>罪犯⑩</b> 没标出重点 /108   |     |
| 散乱的磁盘 .....             | 108 |
| 贵宾待遇 .....              | 110 |
| 商务信函的特等席 .....          | 113 |
| 差别率的指标 .....            | 114 |
| 强调不同点 .....             | 115 |
| <b>罪犯⑪</b> 没概括出同类项 /119 |     |
| 明确信息结构 .....            | 119 |
| 信息的因数分解 .....           | 120 |

|       |                        |
|-------|------------------------|
| 罪犯 12 | 未明示相互关系 /126           |
|       | 明示对比关系 ..... 126       |
|       | 明确大小关系 ..... 132       |
| 罪犯 13 | 无视视觉特性 /134            |
|       | 追求“易辨度” ..... 134      |
|       | 用图解表示“分情况” ..... 138   |
| 罪犯 14 | 有悖于自然联想 /140           |
|       | 红色水龙头流热水 ..... 140     |
|       | 配合对方的自然联想 ..... 142    |
|       | 消失的停车场 ..... 145       |
|       | 检票口和车站出口 ..... 146     |
| 罪犯 15 | 不明示信息的接收顺序 /148        |
|       | 散乱的使用说明书 ..... 148     |
|       | 主题公园的路线顺序 ..... 152    |
| 罪犯 16 | 直译 /153                |
|       | 目的与手段的误用 ..... 153     |
|       | 社会知识不足 ..... 155       |
|       | 违反规则的“全员大亮相” ..... 156 |



#### 第四章 易懂的表达的规则书 (附检查要点) / 161

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 活用检查要点 .....       | 162 |
| 因为检查要点而“明白” .....  | 165 |
| 利用检查要点拓宽你的世界 ..... | 167 |
| 极平常的工作 .....       | 169 |



第一章

“

难懂的表达”

太多

首先在这一章中介绍一些我们身边“难懂的表达”。

详细的原因阐述和分析留给第三章，这里请大家列出几个能想到的例子。

箭头所指何方？

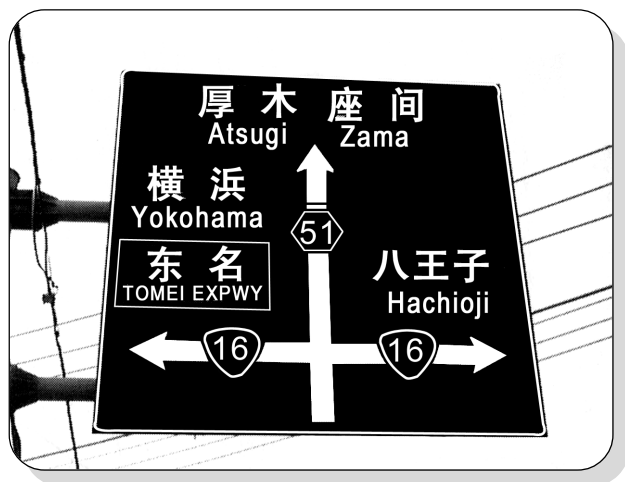


1 - 1 去往中央线应直行还是向右？

我住在东京郊外，金泽叔叔来我家诉了一大

堆苦。据说他在东京车站迷了路。叔叔本来想去中央线月台，但看了地下通道里的道路指南（例1-1），转来转去也不知道该直走还是左拐。

这个指路牌的设计者只想用两端的箭头各自标明去“丸内南口”和“东海道线”的方向，而其他的路线与箭头无关。每天上班见惯了的人可能不会留意，但正像叔叔所说的“旁边标有箭头，我就以为是用来指方向的”，这样想也很自然。



1-2 去往横浜应直行还是向左？

例 1 - 2 是“难懂的表达”中一个极典型的例子。肯定有不少司机看了这个路标会一时反应不过来，去横浜是该沿着 51 号线直走呢，还是左拐进入 16 号线呢？如果不是当地人就不能立刻做出判断。这个路标不是为明知 16 号线通往横浜的当地人准备的，而是为不熟悉路形的人指路。

例 1 - 3 是从东名高速公路的横浜町田出入口出来，收费站对面道路旁的指路牌，是用来指示车辆按目的地不同靠右行还是靠左行。这对于知道町田与八王子是同一方向的当地人来说当然没有问题，但如果是外地人去町田的朋友家会怎么样呢？从高速公路上下来以后，车速仍然很快，高速驱车寻找町田的司机即使看见了指路牌正中央那写得模棱两可的“町田”也不能立刻判断出该靠右行还是靠左行。

道路标识能不能让人一眼就获得信息，这是关乎人命的问题。高速行进中的司机即使一瞬间迷失方向，由于这一瞬间的疏忽大意就可能发生交通事故。难懂的道路标识最严重时令人丧命。

因此，对道路标识的表达品质管理的要求应该是最严格的。



1 - 3 去往町田应向右还是向左？

例 1 - 4 是离我家最近的车站的一块指路牌，去出租录像店是往右走还是往左走呢？这个例子也是因为左右分组不明显而使人难以理解。我将它称为“分组不全综合征”。



1 - 4 去往出租录像店应向右还是向左？

### 完美的指路牌

这些道路标识或车站内的指路牌都有一个相同的问题，每个人对其解释都不一样。虽然没有

通过问卷调查而只是我个人的判断，例 1-2 中，有 30% 的外地人会认为去横浜应直走，70% 会认为应左拐。另外，对于例 1-4 的指路牌，80% 的人会认为去 DPE 和出租录像店应往右，20% 的人一开始会认为去 DPE 应向右，出租录像店应向左。

实际上，即使有 80% 的人能正确理解，20% 理解错误，这样的指路牌从表达品质管理的观点来看也不能算是合格的。

对电视遥控器上调节音量的按钮大小方向的解释也有类似的意见分歧。“8 比 2” 的比例对商品也是适用的。这 8 比 2 的比例只是我自己的判断，并没有确实的证据。但不管实际回答问卷调查的结果是 7 比 3，还是 9 比 1，都无所谓。指路牌必须百分之百地正确传达信息。

要改善这些状况并不难，只要我们不允许出现相反的解释就可以了。

例 1-2 的路标必须把“横浜”标在国道 16 号线的箭头旁边。

另外，例 1-4 的指路牌为标明箭头的所属，将