

はじめに 3

第1章 「分かりにくい表現」がいっぱい 11

矢印が示す先は？／完全なる案内板／何度読んでも「分からない」／「分かりにくい表現」の文化的背景／早口・小聲・小さな文字／合格発表の不思議／わが子が檻に？／フロップीडイスクの神経衰弱／格調高い条文／おもしろくないセミナーの無神経な日程表

第2章 「分かりやすい」とはどういうことか 33

「分かる」とはどういうことか／分かった人と分からなかった人／脳内整理棚のしくみ／「分かる」瞬間／「分ける」は「分かりやすい」の原点／たとえ話が分かりやすい理由／抽象化の大切さ

第3章 「分かりにくい表現」の主犯たち 47

犯人1 親切心の欠如 48

改札口のとまどい／親切な一覧表／調理すみの情報

犯人2 「受け手」のプロファイルの未定義 55

特殊なことば／幼児なみの情報発信／他人の視点に立つ／フルブルーフのすすめ

犯人3 受け手の熱意の読み違い 62

反論広告のミステーク／唯我独尊の戒め

犯人4 大前提の説明もれ 66

入門編はどっち？／入門編が後にある！／分かり過ぎて分からない／知れば知るほど失われるもの／意外な評価

犯人5 ガイドの欠如 76

テーマパークの地図／よいもくじはよい構成から／現在地を知らせる工夫／見出しの効果／トピック・センテンス

犯人6 複数解釈ができてしまう 88

あいまいな表現／他の解釈に気づかない／タイトルの失敗

犯人7 情報のサイズ違反 97

区切れば分かる／情報の大きさ制限／情報の速度制限
犯人8 欲張り 106

限られたスペースにどれだけ盛り込むか／欲張りはすべてを失う

犯人9 具体性に欠ける 110

郵便ポストと候補者の共通点／具体的と抽象的

犯人10 重みづけの欠如 115

バラバラのフロップ・ディスク／VIP待遇／ビジネス・レターの特等席／差異率という
指標／異なった部分を強調する

犯人11 共通項でくくらない 127

情報の構造を明らかにする／情報の因数分解

犯人12 相互関係を明示しない 133

対比関係を明らかにする／親子関係を明らかにする

犯人13 視覚特性の無視 140

「見分けやすさ」を追求する／「場合分け」は図解する

犯人14 自然な発想に逆らう 145

赤い蛇口はお湯が出る／受け手に合わせた自然発想／消える駐車場／改札口と駅の出口

犯人15 受信順序を明示しない 152

バラバラな説明書／テーマパークの順路

犯人16 直訳 156

目的と手段の取り違い／社会的な認識不足

違反のオンパレード 160

第4章 「分かりやすい表現」のルールブック チェックポイント付き 163

チェックポイントを活用する／チェックポイントで「分かった」／チェックポイントで広がる世界／ごく当たり前の作業

ルール1 おもてなしの心を持て。 173

ルール2 「受け手」のプロフィールを設定せよ。 174

ルール3 「受け手」の熱意を見極めよ。 175

ルール4 大前提の説明を忘れるな。 176

ルール 5 ます全体地図を与え、その後、適宜、現在地を確認させよ。

177

ルール 6 複数解釈を許すな。

178

ルール 7 情報のサイズ制限を守れ。

179

ルール 8 欲張るな。場合によっては詳細を捨てよ。

180

ルール 9 具体的な情報を示せ。

181

ルール 10 情報に優先順位をつけよ。

182

ルール 11 情報を共通項でくれ。

183

ルール 12 項目の相互関係を明示せよ。

184

ルール 13 視覚特性（見やすさ）を重視せよ。

185

ルール 14 自然発想に逆らうな。

186

ルール 15 情報の受信順序を明示せよ。

187

ルール 16 翻訳はことばではなく意味を訳せ。

188

参考文献

189