



伝える・育てる 言葉の未来  
国立国語研究所  
創立70周年・人間文化研究機構移管10周年



# わかりやすいビジネス文書の条件

石黒 圭

国立国語研究所教授 一橋大学大学院連携教授



大学共同利用機関法人 人間文化研究機構

国立国語研究所

NINJAL  
National Institute for Japanese Language and Linguistics

# ビジネス界の現状

- 近年、クラウドソーシングの広がりにより、業務の外部化(アウトソーシング化)が進んでいる。

顔の見える既知の相手への口頭による伝達



顔の見えない未知の相手への文書による伝達

そのため、**文書の明晰性を高める**必要がある。

# 本研究の目的

- 互いの顔が見えないコミュニケーションにおいてビジネス文書作成法を確立するためには.....



## 教育プログラムの策定

- ① 社内・関連会社（オフィスワーカーが対象）
- ② クラウドソーシング（在宅ワーカーが対象）
- ③ キャリア・就業支援（就活学生が対象）
- ④ ビジネス日本語教育支援（外国人が対象）

# 目的達成の前提：実態把握

- 文書作成能力による二極化が進み、一部の勝者と多くの敗者が生まれている。



- どのようなビジネス文書が書かれているか、**実態調査**をする必要がある。



- **内容面**にくわえ、**言語面**の実態調査が重要。

# 実態把握のために

- お客さま向けではない、**実際の業務**で使われる**ビジネス文書**は入手できないのか。
- オンライン上で不特定多数のワーカーに業務を発注する**クラウドソーシング**が近年急速に普及。
- クラウドソーシングの文書は**実際の業務**で使われている**文書**。これをコーパス化して分析を行えば、ビジネス文書の実態が見えてくる。
- **国立国語研究所、富士通研究所、クラウドワークス社**の3者で協定を結び、共同研究に着手。

# 共同研究で扱っているデータ

- 共同研究で扱っているデータは3種類。
  - 元データ: クラウドワークス社から提供された約10万件の発注文書。
  - ランダム1000: そこからランダムに抽出した1,000件の発注文書(70万3,428文字)。
  - 実例50: さらにそこから丁寧な質的分析を行うために取りだした50件の発注文書。
- 本発表では、**実例50**を中心に用例を採取。

# 発注文書の実際

CrowdWorks

📍 オススメの仕事 🔍 仕事を探す 👤 クラウドワーカーを探す

o4go10さん 📧 1 🔔 ?

🏠 新しい仕事を依頼 仕事管理 MYクラウドワーカー 支払い タイムシート メッセージ 支援サービス

クライアント (発注者) メニュー ▾

本人確認 済

## 相談・応募状況

希望する契約人数 1人

契約数 0人

閲覧回数 237回

気になる!リスト 9人

相談・応募 0人

## 掲載日・期限

掲載日 2018年06月29日

応募期限 2018年07月13日

## 🔍 注目の仕事

iPhone・iPadアプリ開発

ECサイト・ネットショップ構築

ホームページ作成

バナー作成

## 仕事の詳細

【自社アプリ (美容系) の活用頻度分析とデータ入力】に関するデータ入力・収集のお仕事です。

お仕事詳細:

自社アプリ (美容サロン様向け) の導入いただいたサロン様に対して活用頻度を確認してサポートを行っていただきたいです。サポートする内容やツールに関しては細かくお伝え致します。

また、アプリ内にアフィリエイトを活用した広告ページがあるのですがそちらのデータ入力もお願いしたいです。(専門知識は不要、Excelなどでできれば大丈夫です)

上記の内容を時給1200円で週2~3日程、弊社の事務所で出来る人を探しています。(アルバイト)  
曜日は確定ではないですが  
例:火・木(週2)、月・水・金(週3) など

▽データ入力・収集で使用するツール

・Excel

・Word

・スプレッドシート

▽データ入力・収集で求められるスキル

応募画面へ

👍 気になる

🗨️ 改善点を事務局に通知

## 発注者に聞いてみよう

このお仕事に少しでも興味がある方は、質問・疑問・提案など気軽に相談してみましょう

メッセージを送信する

メッセージガイドライン

# 言語面の実態把握

- 言語には**内容伝達機能**と**感情伝達機能**の二つの機能がある。
- **内容伝達機能**を支えるのは次の五つである。  
1.表記    2.語彙    3.文法    4.情報    5.知識
- **感情伝達機能**を支えるのは **6.配慮** である。

※こうした機能の分析には**悪文**が有効である。

# 1. 表記面の不適切さ

## ◆漢字のミス

変換ミス・分節ミスが多い。

## ◆句読点の不使用

「が」「けれども」「し」のような接続助詞や連用中止に読点が打たれていない例がある。

箇条書きにおいて句点が統一されていない例が見られる。

# 1. 表記面の不適切さ

## 漢字の変換ミス

① 作品のあらすじをだらだら書かないでください。それよりも、ライター様の思いを**全面**に出した記事にして下さい。



①' 作品のあらすじをだらだら書かないでください。それよりも、ライター様の思いを**前面**に出した記事にして下さい。

# 1. 表記の不適切さ

## 読点の不使用

② タイトルはわかりやすくし、本文は段落などを適宜使い読みやすい文章でお願いします。



②' タイトルはわかりやすくし、本文は段落などを適宜使い、読みやすい文章でお願いします。

## 2. 語彙面の不適切さ

### ◆ 語彙の選択ミス

文脈に合わない不適切な語彙が使用されている。

### ◆ 難解な用語の使用

難しい用語を知らない受注者を排除する可能性。

### ◆ 副詞の曖昧な使用

主観的な副詞の使用により指示が曖昧になる。

## 2. 語彙面の不適切さ

### 語彙の選択ミス

③ オリジナリティのある内容を重視し、「実際に通っていないなくても書ける」と判断されるような、ありきたりな内容につきましては**否認**の対象とします。



③' オリジナリティのある内容を重視し、「実際に通っていないなくても書ける」と判断されるような、ありきたりな内容につきましては**非承認**の対象とします。

## 2. 語彙面の不適切さ

### 難解な用語の使用

④ 口唇ヘルペスについて記事にまとめて下さい。



④' 口唇ヘルペス(体調が悪くなると口のまわりにできる小さな水ぶくれ)について記事にまとめて下さい。

## 2. 語彙面の不適切さ

### 副詞の曖昧な使用

⑤ 中国語の翻訳について記載があれば**大体承認**させていただきます。



⑤' 中国語の翻訳について記載があれば承認させていただきます。

# 3. 文法面の不適切さ

## ◆「の」の脱落

助詞が脱落している例がみられる。

## ◆修飾関係が不明確

何を修飾しているか不明確な節がみられる。

## ◆並列関係のミス

何と何が並列されているか不明確な例がある。

## ◆さ入れ言葉

助動詞「せる」を用いるべき五段動詞とサ変動詞に、「させる」を用いた例がみられる。

### 3. 文法面の不適切さ

#### 「の」の脱落

⑥ 継続して**仕事できる方**、**レスポンス早い方**を優先して採用します！



⑥ ' 継続して**仕事のできる方**、**レスポンスの早い方**を優先して採用します！

### 3. 文法面の不適切さ

#### 修飾関係が不明確

⑦ 質問の内容に沿った、質問1～4まで繋がるように文章の作成をお願いします。



⑦' 質問の内容に沿って、質問1～4までが繋がるように文章の作成をお願いします。

⑦'' 質問1～4までが繋がるような、質問の内容に沿った文章の作成をお願いします。

### 3. 文法面の不適切さ

#### 並列関係のミス

⑧ おすすめの本や書評の記事を作成します。



⑧' (候補1) おすすめの本の記事や、本の書評の記事を作成します。

⑧' (候補2) おすすめの本の記事や、おすすめの書評の記事を作成します。

⑧' (候補3) おすすめの本の記事や、おすすめの本の書評の記事を作成します。

### 3. 文法面の不適切さ

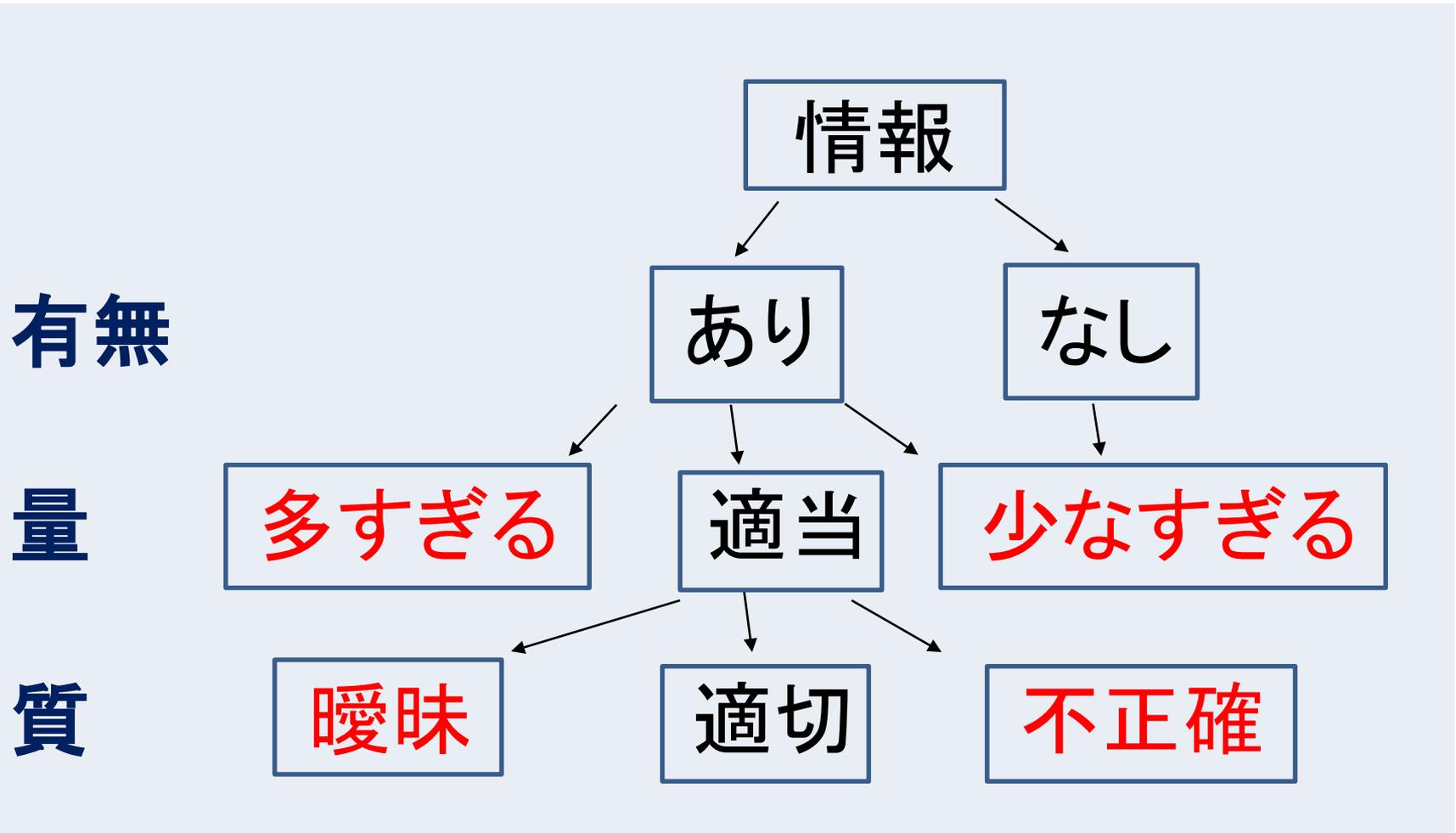
#### さ入れ言葉

⑨ 『WEBサイト』や『出版物』等からの著作権を侵害す転用・転載は、専門取締機関や有料ツール、目視、他手法により厳密に調査させて頂き、違反をした場合はしかるべき対応を**取らせて頂いております**



⑨' 『WEBサイト』や『出版物』等からの著作権を侵害す転用・転載は、専門取締機関や有料ツール、目視、他手法により厳密に調査させて頂き、違反をした場合はしかるべき対応を**取らせていただいております**

# 4. 情報面の不適切さ



## 4. 情報面の不適切さ

佐野(2018) 発注文書に見られる「見出し」

- ①仕事内容      ②待遇      ③応募資格
- ④応募方法      ⑤注意      ⑥その他

これから紹介する整理や実例は、青木(2018)を参考にしている。

## 4. 情報面の不適切さ

### <量の面>

◆ **少なすぎる** 必要な情報が書かれていない。

◆ **多すぎる** 重複した情報や不要な情報が書かれる。

### <質の面>

◆ **曖昧** 読み手が仕事内容をイメージできない。

◆ **不正確** 前後の文脈で情報に矛盾がある。

## 4. 情報面の不適切さ

### 少なすぎる

⑩ 記事タイトルには「不動産査定 また不動産売却」という言葉を1回使用してください。



⑩' 記事タイトルには「不動産査定」または「不動産売却」という言葉を(いずれか)1回使用してください。

## 4. 情報面の不適切さ

多すぎる(重複した情報)

⑪ 事前に何か**予防策**をしているか？



⑪' 何か**予防策**をしているか？

## 4. 情報面の不適切さ

多すぎる(不要な情報:含意が生じる)

⑫あり得ないほどの嘘くさい話は承認できないことがございます。



⑫嘘くさい話は承認できないことがございます。

## 4. 情報面の不適切さ

### 曖昧

⑬ AEDに関して思う事を具体的に記事にまとめて下さい



⑬' AEDの使い方、設置場所、講習の体験など、AEDに関して思う事を具体的に記事にまとめて下さい

## 4. 情報面の不適切さ

### 不正確

#### ⑭ ▼ 動画の撮影時間

1分～3分程度でお願いします。

3分以上の動画になってもOKです。

1分以下の短い動画の場合は、猫ちゃんの面白い行動やハプニング映像・かわいい仕草などが短時間で分かる映像であれば承認する事もあります。

基本的に1分以下の撮影時間の映像は非承認とさせていただきますのでご注意ください。

ただし、アップロード時に複数ファイルを送信して頂き、合計の撮影時間が1分～3分程度ある場合は審査対象とさせていただきます。

## 4. 情報面の不適切さ

### 不正確

#### ⑭' ▼ 動画の撮影時間

1分以上3分以内でお願いします。

**3分以上の動画は3分以内に編集してください。**

1分以下の短い動画の場合は、猫ちゃんの面白い行動やハプニング映像・かわいい仕草などを含んだものとし、**合計1分を超えるようにつなげてお送りください。**

## 5. 知識面の不適切さ

書き手と読み手の知識の差によって理解が難しくなる例（「語彙面の不適切さ」の「難解な用語」も参照）

### ◆ 専門用語

一般になじみの薄い語が説明なく用いられている。

### ◆ 固有名詞

固有名詞に説明がなく用いられている。

## 5. 知識面の不適切さ

### ◆ 専門用語

⑮ **せどりに関しての** AmazonとECサイトの価格差を検出するツールを開発したいと考えており、システムエンジニアを募集します。



⑮' **せどり(古本や中古のゲームなどを販売する業者)に関しての** AmazonとECサイトの価格差を検出するツールを開発したいと考えており、システムエンジニアを募集します。



## 6. 他者配慮面の不適切さ

### ◆自身への敬意

書き手への敬語や尊敬語・謙譲語の混同。

### ◆上から目線

恩着せがましくなる授受表現の使用など。

### ◆消極的な指示

消極的で明確でなく感じられる指示の表現。

### ◆不正を疑う表現

受注者が不正を疑われていると感じる表現。

## 6. 他者配慮面の不適切さ

### 自身への敬意

⑰ 必ず**ご注意**を読んでから作業を行って下さい。



⑰' 必ず**注意事項**を読んでから作業を行って下さい。

## 6. 他者配慮面の不適切さ

### 上から目線

⑱ あなたが悩んだ経験や取り組んだ対処法を  
教えてあげてください。



⑱' あなたが悩んだ経験や取り組んだ対処法を  
お書きください。

## 6. 他者配慮面の不適切さ

### 消極的な指示

⑱ 不動産の売却の体験談でもかまいません。



⑱' 不動産の売却の体験談も歓迎します。

## 6. 他者配慮面の不適切さ

### 不正を疑う表現

⑳ 内容のないスパム記事などを投稿された方は**運営会社に通報します**。



⑳' (そもそも書かないのが適切)

## 7. まとめ

本発表では、発注文書について、**内容伝達機能**と**感情伝達機能**に注目し、次の六つの観点から分析した。

- **内容伝達機能**

1.表記 2.語彙 3.文法 4.情報 5.知識

- **感情伝達機能**

6.配慮

## 7. まとめ

「わかりやすいビジネス文書の条件」としては、  
①読みやすい、②正確な、③過不足がない、④具  
体的な、⑤失礼のない、の五つが必須である。

文書は、自分のために書かれたメモ書き的な  
「試みる日本語」から、書き手の書きたいことがま  
とまった「表す日本語」、さらには、読み手が正確・  
迅速に理解できる「伝える日本語」になるように、  
彫琢することが求められる(横井ほか2015)。

# 参考文献・資料

青木優子(2018)「発注文書に必要な情報とは？」日本語教育学会2018年度秋季大会発表資料

石黒圭(2017)「2. 文章とは何か」李在鎬編『文章を科学する』ひつじ書房、pp.14-37

佐野彩子(2018)「内容が一目で分かる発注文書の見出し」日本テレワーク学会第20回研究発表大会発表資料

横井俊夫・石崎俊・佐野洋・石黒圭・猪野真理枝・烏日哲(2015)「日本人のための日本語マニュアル:言葉の仕組を学び、外国語との対照を通じて日本語スキルを磨く」『Japio year book』pp.346-351、日本特許情報機構

# 付記

本発表は、国立国語研究所機関拠点型基幹研究プロジェクト「日本語学習者のコミュニケーションの多角的解明」(プロジェクトリーダー:石黒圭)、および、JSPS科研費JP17K18504(研究代表者:石黒圭)の研究成果である。

また、取りまとめにあたり、青木優子氏(国立国語研究所プロジェクト非常勤研究員)の助力を得た。記して感謝申し上げます。