

国立国語研究所学術情報リポジトリ

ビジネス文書の評価による動詞の出現傾向：
クラウドソーシングの発注文書を中心に

メタデータ	言語: 出版者: 国立国語研究所 公開日: 2023-07-20 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 李, 婷 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.15084/0002000015

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.



ビジネス文書の評価による動詞の出現傾向

—クラウドソーシングの発注文書を中心に—

李 婷

日本大学／国立国語研究所 共同研究員

要旨

本稿では、クラウドソーシングの発注文書における動詞の出現傾向を文書評価の観点から検討する。閲覧回数に対して応募者数の割合が高い文書を正例、低い文書を負例とし、正例と負例の発注文書における動詞の出現数の和に対する正例の発注文書における動詞の出現数をポジティブ率（以下、「pos 率」）とする。正例グループとして、「ポジティブ件数 100 以上」かつ「pos 率 75% 以上」を条件に 25 動詞を抽出した。負例グループでは、「ネガティブ件数 100 以上」かつ「pos 率の低い順」に 25 動詞を抽出し、pos 率 25% 以下の 10 動詞を「上位」とし、11～25 位の動詞（pos 率 26.7%～37.2%）を「下位」とする。動詞の言及する内容によって、正例グループの動詞を「業務内容」「業務条件」「求める人物像」「サポート体制」「心理的負担の軽減」の 5 種類、負例グループの動詞を「注意事項」「業務指示」「対象限定」の 3 種類に分け、実例を挙げながら両グループの特徴を分析した。正例グループと負例グループにおける動詞の特徴から、発注文書の作成に示唆できることとして、3 点が挙げられる。1) 「業務内容」「業務条件」「求める人物像」の 3 項目は記載する必要がある。2) よりよい「業務条件」の整備、「求める人物像」の明示、「サポート体制」の構築と「心理的負担の軽減」に言及するなど、新規参入者でも安心して応募できるようにワーカー視点から考える必要がある。3) 「注意事項」と「業務指示」を説明する際に、高圧的な態度、一方的な押し付け、読み手に嫌悪感を与えてしまうような「指示・命令」や「注意・警告」にならないように心がける必要がある。ワーカーにとって不利益になるような注意事項やルールがあるかどうかを点検しなければならない。その上で、対等な姿勢とワーカーに対する配慮が発注文書を作成するための基本となる*。

キーワード：クラウドソーシング、発注文書、動詞、正例、負例

1. はじめに

時代が進むにつれて、ワークスタイルもビジネスツールも大きく変わってきている。日本語で仕事をする外国人材も様々なビジネスシーンに応じた文章理解・作成能力が問われる中で、従来の紋切り型のいわゆるノウハウ本はすでに限界を見せ始めている。近年、ウェブサイトを通して受注者を公募し、仕事を発注するクラウドソーシングが急成長を遂げ、新しいタイプのビジネス文書として注目を集めている。互いに顔が見えない中で、交渉や契約の成立は発注文書の良し悪しによって決まると言っても過言ではない。クラウドソーシングの発注文書の言語学的分析として、多様な研究がなされている。具体的には、まず、石黒（2020）はよい発注文書の言語学的条

* 本稿は、国立国語研究所の共同研究プロジェクト「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）主催のシンポジウム「ビジネス日本語の研究と教育—文書改善に必要な条件を探る—」（2021.9.25）における発表「ビジネス文書における形態素的特徴」（李婷）の内容をもとに、再構成したものである。暖かくご指導いただいたプロジェクトリーダーの石黒圭教授（国立国語研究所）をはじめ、動詞の抽出作業などデータ処理を行っていただいた横野光准教授（明星大学）、貴重なご助言をいただいた田中啓行准教授（中央学院大学）、及び研究チームのメンバーに深く感謝申し上げます。

件を検討するために、評価の低い文書における例を抽出し、「内容の不適切さ」「配慮の不適切さ」を指摘している。続いて「カッコを中心とした記号」(岩崎 2020), 「日本語教育の観点から見た文法」(岩田 2020), 「文書の印象に影響を及ぼす」副詞 (佐野 2020a) と接続詞 (佐野 2020b), 「発注文書で意外と使われるオノマトペ」(赫 2020), 「丁寧な印象を与える条件表現」(市江 2020), 「敬語を中心としたボライトネス」(蒙 2020), 「発注者の人柄を反映する発話キャラクタ」(井上 2020), 「発注文書が伝達する情報の量と質」(青木 2020) など多様な観点から、実例と共に発注文書における表現上の問題点を究明した上で、改善法を提案している。

これらの研究を踏まえた上で、筆者は、書き手や読み手の行為をさすことが多く、対人性を強く持つ動詞にも注目する必要があると考えた。また、「悪い文書」における問題点のみならず、「よい文書」と「悪い文書」の比較を通して、それぞれの特徴を究明することも必要であると思う。したがって、本稿では、「よい文書」と「悪い文書」で多用される動詞に着目し、それぞれの特徴を明らかにした上で、発注文書の作成に示唆できることを探りたい。

2. 調査対象と分析方法

分析に使用したのは、クラウドワークス社¹から提供を受けた約 11 万 5,000 件の業務の発注文書をもとに作成されたデータベースである。まず、浅井他 (2020) にしたがって、発注文書の閲覧回数に対する応募者数の占める割合、すなわち、応募率が高い上位 25% を「よい文書」(以下、「正例 (positive)」) とし、応募率の低い下位 25% を「悪い文書」(以下、「負例 (negative)」) とする。また、positive と negative 以外の 50% は、正例でも負例でもなく、「neutral」とする。次に、以下の基準によって本動詞の抽出作業が行われ、発注文書でどのような動詞が使用されているのかが可視化された。

1. MeCab+ipadic で形態素解析する。
2. 品詞が動詞で、品詞の細分類が非自立でないもの (の原形) を抽出する。
3. 抽出した動詞が「する」で、直前の形態素が「名詞 - サ変接続」であれば、結合して 1 つの動詞とする。

続いて、抽出された動詞に対して、正例の文書における出現数 (以下、「positive 件数」)、負例の文書における出現数 (以下、「negative 件数」) を統計し、以下の式でポジティブ率 (以下、「pos 率」) を算出した。

$$\text{pos 率} = \frac{\text{positive 件数}}{(\text{positive 件数} + \text{negative 件数})}$$

さらに、「positive 件数 100 以上」、かつ「pos 率 75% 以上」を条件に正例グループとして 25 動詞を抽出した。一方で、負例グループとして、「negative 件数 100 以上」、かつ「pos 率 25% 以下」

¹ 株式会社クラウドワークスは、国内最大級のクラウドソーシング運営会社であり、2021 年度総契約額 157 億円、登録ワーカー数 470 万人、登録クライアント数 76 万社になっている。(https://crowdworks.co.jp)

を条件に 10 動詞を抽出した。「pos 率 25% 以下」という閾値が担保されているが、10 動詞だけで分析するのは不十分であるため、正例グループと同様に 25 動詞 (pos 率が 37.2% 以下) を取り上げることとした。ただし、正例グループのように、負例グループの 25 動詞を同じ次元で検討することはできないため、1 ~ 10 位の 10 動詞を「上位」(pos 率 25% 以下)、11 ~ 25 位の 15 動詞を「下位」(pos 率 26.7% ~ 37.2%) と区別しておく。以上の条件と手順によって抽出された正例グループの 25 動詞と負例グループの 25 動詞は、表 1 の通りである。

最後に、表 1 における正例グループと負例グループの計 50 動詞が使用される実例を抽出し、動詞の言及する内容によって分類した。対象とする発注文書は、正例グループの 25 動詞が使用された 11,792 件、負例グループの 25 動詞が使用された 13,051 件の計 24,843 件である。検索機能を使い、前後の文脈を目視することによって実例を抽出した。両グループの動詞を分類する際に、動作主が異なる場合は、受注者と発注者別に分ける。また、動作主が同じでも動詞の言及する内容が異なる場合があるため、1 つの動詞が複数の種類に分かれることもある。以上の手順により、正例グループは「業務内容」「業務条件」「求める人物像」「サポート体制」「心理的負担の

表 1 正例グループと負例グループの動詞

正例グループ (25 動詞)							負例グループ (25 動詞)						
【positive 件数 100 以上】 かつ 【pos 率 75% 以上】							上位 (1-10) 【negative 件数 100 以上】 かつ 【pos 率 25% 以下】						
							下位 (11-25) 【negative 件数 100 以上】 かつ 【pos 率 26.7% ~ 37.2%】						
	word	positive	negative	neutral	pos 率	total		word	positive	negative	neutral	pos 率	total
1	翻訳する	174	6	25	96.7%	205	1	承認する	20	306	10	6.1%	336
2	起こす	274	17	22	94.2%	313	2	飲む	15	149	10	9.1%	174
3	行える	111	11	44	91.0%	166	3	買う	26	127	8	17.0%	161
4	仕事する	104	13	67	88.9%	184	4	選ぶ	110	468	51	19.0%	629
5	取れる	355	52	192	87.2%	599	5	やめる	31	122	17	20.3%	170
6	お送りする	152	24	37	86.4%	213	6	感じる	61	236	29	20.5%	326
7	進める	241	39	94	86.1%	374	7	控える	30	115	19	20.7%	164
8	漏洩する	264	47	99	84.9%	410	8	答える	31	118	15	20.8%	164
9	相談する	280	51	136	84.6%	467	9	違う	40	146	16	21.5%	202
10	制作する	153	28	44	84.5%	225	10	投稿する	88	275	48	24.2%	411
11	慣れる	364	67	199	84.5%	630	11	譲渡する	63	173	33	26.7%	269
12	応じる	293	58	141	83.5%	492	12	向ける	43	102	28	29.7%	173
13	継続する	265	54	127	83.1%	446	13	教える	295	683	154	30.2%	1132
14	用意する	372	84	176	81.6%	632	14	チェックする	80	183	35	30.4%	298
15	お伝えする	200	50	80	80.0%	330	15	回答する	50	113	23	30.7%	186
16	見せる	108	27	36	80.0%	171	16	書く	1239	2479	406	33.3%	4124
17	決める	290	75	115	79.5%	480	17	読む	299	582	110	33.9%	991
18	守れる	141	37	82	79.2%	260	18	判断する	90	175	61	34.0%	326
19	応募する	234	67	59	77.7%	360	19	紹介する	104	201	24	34.1%	329
20	書ける	196	60	47	76.6%	303	20	つける	82	157	38	34.3%	277
21	送る	167	52	59	76.3%	278	21	入れる	239	454	103	34.5%	796
22	お待ちする	1220	384	488	76.1%	2092	22	利用する	227	422	134	35.0%	783
23	求める	458	145	152	76.0%	755	23	変える	75	137	35	35.4%	247
24	出来る	620	204	367	75.2%	1191	24	役立つ	58	100	11	36.7%	169
25	想定する	127	42	47	75.1%	216	25	記入する	71	120	23	37.2%	214

上位

下位

軽減」の5種類、負例グループは「注意事項」「業務指示」「対象限定」の3種類に分けられ、第3節と第4節でそれぞれの特徴について分析する。

3. 正例グループの特徴

正例グループは次頁の表2で示すように「業務内容」「業務条件」「求める人物像」「サポート体制」「心理的負担の軽減」の5種類に分類されており、3.1～3.5で考察する。

3.1 「業務内容」に言及する動詞

「業務内容」に言及するのは、「1. 翻訳する」「2. 起こす」「10. 制作する」の3動詞であり、いずれも受注者が動作主となっている。以下、データベースより抽出した実例を原文のまま記載する。

- (1) 翻訳して頂くお仕事です。
- (2) 録音音声の内容を文字（テキスト）に起こしいただければと思います。
- (3) サンプルの中にあるテイストのキャラクターイラストを制作頂きたいと考えています。

例(1)～(3)における業務内容が翻訳、文字起こし、コンテンツの制作であり、正例グループの上位を占めている。クラウドソーシングサイトにおける受発注業務のジャンルについて、熊野(2020)は以下のように分析している。

翻訳やライティングといった仕事は指示内容がシンプルで発注がしやすい。一方、システム開発は、開発ツールが世界共通であることが多く、お互いに対象となる技術に対する理解があれば、これも発注がしやすい分野だといえる。開発ツールが世界共通であるために海外への発注も可能だし、また受注可能なワーカー層も厚いと考えられる。また納品された成果物も評価がしやすい。いいかえれば職場におけるローカルルールが少ないほどクラウドソーシングに発注しやすいと言えるかもしれない。(熊野 2020: 14-15)

以上のことから、「業務内容」に言及する正例グループの3動詞は、「クラウドソーシングの分野の偏り」(熊野 2020)も反映しているといえよう。

3.2 「業務条件」に言及する動詞

「業務条件」に言及する8動詞のうち、受注者が動作主となるのは「4. 仕事する」「8. 漏洩する」「21. 送る①」の3動詞であり、発注者が動作主となるのは「9. 相談する②」「12. 応じる②」「13. 継続する②」「17. 決める」「25. 想定する」の5動詞である。

- (4) 在宅でお仕事していただいております。
- (5) コアタイムなどもないので、好きな時間にお仕事していただけます。
- (6) 継続的に書いて頂く場合、スキルレベルに応じて単価を上げております。

表2 正例グループ (25 動詞) の分類と実例

動詞	動作主	種類	実例
1 翻訳する	受注者	3.1 業務内容	翻訳して頂くお仕事です。
2 起こす	受注者	3.1 業務内容	録音音声の内容を文字 (テキスト) に起こしていただければと思います。
3 行える	受注者	3.3 求める人物像	報告・連絡・相談をしっかりと行える方
4 仕事する	受注者	3.2 業務条件	在宅でお仕事していただいております。コアタイムなどもないので、好きな時間にお仕事していただけます。
5 取れる	受注者	3.3 求める人物像	こまめに連絡が取れる方
6 お送りする	発注者	3.4 サポート体制	ご参加検討していただける方にはより詳細な依頼内容をお送りします。
7 進める	① 受注者	3.5 心理的負担の軽減	初心者の方でもスムーズに作業を進めて頂けます。
	② 発注者	3.4 サポート体制	ライティング業務がスムーズに進めて行けるように、こちらも疑問質問にお答え出来るように何時でも準備しておきますので、何かありましたらどうぞ、ご連絡して下さい。
8 漏洩する	受注者	3.2 業務条件	データの内容を第三者に漏洩しないようお願いいたします。
9 相談する	① 受注者	3.4 サポート体制	悩んだらいつでもご相談ください！スタッフが丁寧にお答えします♪
	② 発注者	3.2 業務条件	※実際の進め方などは個別に相談させていただければと思います。
10 制作する	受注者	3.1 業務内容	サンプルの中にあるテイストのキャラクターイラストを制作頂きたいと考えています。
11 慣れる	① 受注者	3.3 求める人物像	ヒアリングに必要なコミュニケーションに慣れている方
	② 受注者	3.5 心理的負担の軽減	作業自体は慣れてしまえば簡単で楽しい仕事です。
12 応じる	① 発注者	3.4 サポート体制	上限&下限は設けていませんし、月の予定などで都度相談に応じております。
	② 発注者	3.2 業務条件	継続的に書いて頂く場合、スキルレベルに応じて単価を上げております。
13 継続する	① 受注者	3.3 求める人物像	半年以上継続していただける方
	② 発注者	3.2 業務条件	採用になった方には継続してお仕事をお願いしたいと考えています！
14 用意する	発注者	3.4 サポート体制	作業内容については詳しいマニュアルをご用意します。
15 お伝える	発注者	3.4 サポート体制	ご応募頂いた方には、詳細をお伝えします。
16 見せる	① 受注者	3.3 求める人物像	過去に作成した経験 (過去に作成した記事を見せていただけるとありがたいです)
	② 発注者	3.4 サポート体制	どのように書けばいいかわからない方は参考になるブログ記事をお見せしますので、それを参考にしてください。
17 決める	発注者	3.2 業務条件	実際のシステム開発の進め方・別途詳細は、クラウドワークスのメッセージでやりとりして決められればと思います。
18 守れる	受注者	3.3 求める人物像	納期を守る方
19 応募する	受注者	3.5 心理的負担の軽減	お子さんのお病気や行事などで、納品が遅れる場合も気にしませんので、小さいお子さんがいる方も安心して応募してくださいね^^
20 書ける	受注者	3.3 求める人物像	安定して記事が書ける方
21 送る	① 受注者	3.2 業務条件	お送りいただいた写真を確認させていただき確定した写真×枚数でお支払いさせていただきます。
	② 発注者	3.4 サポート体制	詳細はご連絡いただきましたクリエイター様にメッセージを送らせていただきます。
22 お待ちする	発注者	3.5 心理的負担の軽減	それでは、ご応募お待ちしております♪
23 求める	発注者	3.3 求める人物像	出来れば、コールセンター経験者の方を求めています。
24 出来る	受注者	3.3 求める人物像	今回はそのカメラマンとヘアメイクが出来る方を探しています。
25 想定する	発注者	3.2 業務条件	1,000 ~ 1,500 文字程度で 7,000 円を想定しております。

- (7) 採用になった方には継続してお仕事をお願いしたいと考えています！
- (8) 実際のシステム開発の進め方・別途詳細は、クラウドワークスのメッセージでやりとりして決められればと思います。
- (9) データの内容を第三者に漏洩しないようお願いします。

熊野 (2020: 7-8) が指摘したように、クラウドソーシングは雇用という概念がなく、受注者は法的には労働者ではない。そのため、有給休暇や年金保険など「社会保障は皆無であるように見える」(ベケシュ 2020: 278) 中、業務条件の良し悪しが受注の決め手になる。例 (4)~(8) から見ると、勤務する場所と時間の自由度、報酬の労務対価性及び実績やスキルに応じた増額、長期勤務や継続の可能性、決定権の共有など、いずれも高い応募率につながる要素になる可能性が高い。特に、例 (8) では、業務条件について一方的な押し付けではなく、受注者とやりとりしながら決めていくというスタンスを示しており、ワーカーと対等に働こうとする配慮と工夫がなされている。

また、「8. 漏洩する」は守秘義務という業務条件を示す動詞である。正例グループの上位を占めているのは、例 (9) のように、3.1 で分析した翻訳や文字起こしなど守秘義務のあるデータを扱う業務内容の発注と受注が多いためだと考えられる。

3.3 「求める人物像」に言及する動詞

「求める人物像」に言及するのは、「3. 行える」「5. 取れる」「11. 慣れる①」「13. 継続する①」「16. 見せる①」「18. 守れる」「20. 書ける」「23. 求める」「24. 出来る」の9動詞である。「23. 求める」以外の8動詞は受注者が動作主となる。中でも、可能動詞² (「3. 行える」「5. 取れる」「18. 守れる」「20. 書ける」「24. 出来る」) が目立つ存在となっている。

- (10) 報告・連絡・相談をしっかり行える方
- (11) ヒアリングに必要なコミュニケーションに慣れている方
- (12) 半年以上継続していただける方
- (13) 出来れば、コールセンター経験者の方を求めています。
- (14) 今回はそのカメラマンとヘアメイクが出来る方を探しています。

例 (10) では業務遂行上に必要な報告・連絡・相談、例 (11) ではコミュニケーション力、例 (12)

² 可能動詞の「3. 行える」「5. 取れる」「18. 守れる」「20. 書ける」は、いずれも一段動詞である。例えば、「行える」の場合は、形態素解析に用いた ipadic の形態論情報が「動詞、自立、**、一段、基本形、行える、オコナエル、オコナエル」となっており、「行える」として抽出されることになる。もちろん、「行う」「取る」「守る」「書く」として抽出された動詞もあるが、正例グループの上位には入っていない。一方で、一段動詞の場合、例えば、「食べられる」は形態論情報が「動詞、自立、**、一段、未然形、食べる、タベ、タべられる、動詞、接尾、**、一段、基本形、られる、ラレル、ラレル」となっているため、「食べる」と「られる」がそれぞれ別の動詞として抽出されることになる。動詞を抽出する際の条件に引っかかった可能動詞がたまたま抽出されており、逆にリストに出ていない可能動詞もあり得る。しかし、正例グループ25動詞のうち、5動詞も可能動詞となっているのは、やはり「求める人物像」に言及するこれらの可能動詞が高い応募率につながることを意味していると考えられる。

では勤務の継続, 例 (13) では経験, 例 (14) では技能に言及している。以上の例からもわかるように, ワーカーとして自分自身のスキルや能力, 経験や業績, 適性などの人物像が求められているものと合致しているか否は, 応募する際の重要な判断材料であり, 明示する必要がある。また, 可能動詞によって「求める人物像」を示すのは, ワーカーの能力や行為を認め, 高く評価することであり, 人間の承認欲求を満たすことにもつながる。

3.4 「サポート体制」に言及する動詞

「サポート体制」に言及するのは、「6. お送りする」「7. 進める②」「9. 相談する①」「12. 応じる①」「14. 用意する」「15. お伝える」「16. 見せる②」「21. 送る②」の8動詞である。サポート体制があるがゆえに、「9. 相談する①」以外の7動詞はいずれも発注者が動作主となっている。

- (15) ご参加検討していただける方にはより詳細な依頼内容をお送ります。
- (16) どのように書けばいいかわからない方は参考になるブログ記事をお見せしますので, それを参考にしてください。
- (17) ライティング業務がスムーズに進めて行けるように, こちらも疑問質問にお答え出来るように何時でも準備しておきますので, 何かありましたらどうぞ, ご連絡して下さい。
- (18) 悩んだらいつでもご相談ください! スタッフが丁寧にお答えします♪

クラウドソーシングの場合, 固定された職場や同僚による協力体制が存在せず, 受注者は単独で業務遂行することが多い。例 (15) と (16) ではより詳細な情報や参考資料の提供, 例 (17) ではスムーズな業務遂行を確保するための準備, 例 (18) ではいつでも利用できる相談体制に言及している。以上の例からわかるように, 受注者に対するサポート体制を整備することによって, スムーズな業務遂行を担保し, 高い応募率にもつながるだろう。

3.5 「心理的負担の軽減」に言及する動詞

「心理的負担の軽減」に言及するのは, 受注者が動作主となる「7. 進める①」「11. 慣れる②」「19. 応募する」の3動詞と, 発注者が動作主となる「22. お待ちする」の計4動詞である。

- (19) 初心者の方でもスムーズに作業を進めて頂けます。
- (20) 作業自体は慣れてしまえば簡単で楽しい仕事です。
- (21) お子さんのお病気や行事などで, 納品が遅れる場合も気にしませんので, 小さいお子さんがいる方も安心して応募してくださいね^^
- (22) それでは, ご応募お待ちしております♪

クラウドソーシングは面識のない人間同士の新しいビジネススタイルであり, 不安を抱きやすいリモートワークである。3.4 で述べた業務遂行上のサポート体制のみならず, メンタル面でのケア, 心理的負担の軽減も必要となる。例 (19) では初心者でもスムーズに業務遂行ができること, 例 (20) では作業に慣れることによる難易度の軽減に言及している。例 (21) では子育て中

でも安心して応募できるように家庭との両立など不安要素を払拭している。例 (22) では心待ちしている発注者側の姿勢に言及することで、応募を促している。以上の例からわかるように、ターゲットとなるワーカーが実際に抱えている悩みや心配事を把握した上で事前に解消しておくことや、応募しやすい雰囲気作りなど、リモートワークのメンタルケアに心がける必要がある。

4. 負例グループの特徴

負例グループは表 3 (次頁) で示された「注意事項」「業務指示」「対象限定」の 3 種類に分類されており、以下 4.1～4.3 で分析する。

4.1 「注意事項」に言及する動詞

「注意事項」に言及するのは上位 7 動詞と下位 8 動詞の計 15 動詞である。受注者が動作主となるのは、上位 3 動詞 (「5. やめる」「7. 控える」「10. 投稿」) と下位 6 動詞 (「11. 譲渡する」「16. 書く①」「17. 読む」「20. つける①」「21. 入れる①」「22. 利用する①」) の 9 動詞である。発注者が動作主となるのは、上位 3 動詞 (「1. 承認する」「6. 感じる②」「8. 答える②」) と下位 2 動詞 (「14. チェックする②」「18. 判断する」) の 5 動詞である。また、動作主がどちらでもない動詞の「9. 違う」もある。

- (23) 日本語の文章として意味不明なものは承認しません。
- (24) サイト記事にふさわしくないと感じた場合や、一定量のリライトが必要である感じた場合は非認証とさせていただきますのでご了承ください。
- (25) 他サイトからのコピーや転載などは厳しくチェックさせていただきます。
- (26) 掲載にふさわしくないと判断した場合に、採用を見送る場合がございますのであらかじめご了承ください。
- (27) 明らかな文字数稼ぎはやめてください。
- (28) ※注意事項を守って頂けない方がいらっしゃるのによく読んでください※
- (29) 以前同じ内容の仕事に応募したことのある人は応募をお控え下さい。却下します。
- (30) ただの愚痴になってしまわないようにお気をつけください。

クラウドソーシングでは特定の職場における暗黙のルールや常識が存在しないため、発注文書で明確なルールや注意事項を示さなければならない。しかし、例 (23)～(26) からわかるように、発注者側の判断や感じ方、チェックの良し悪しによって、承認するかどうかが決められる仕組みにおいて、ワーカーを見下している印象を与える言語使用になりがちである。例 (27)～(30) からわかるように、本来客観的であるべきルールや注意事項は、「指示・命令」になってしまっている。特に、動詞「やめる」「控える」「気をつける」の使用でワーカーに対する「注意・警告」にもなりうる。また、例 (29) と (30) のように、「～てください」ではなく、「お～ください」という敬語が使用されていても、「指示・命令」であることに変わりはなく、ワーカーに対する高圧的な態度は緩和されない。

表3 負例グループ (25 動詞) の分類と実例

動詞	動作主	種類	実例
1 承認する	発注者	4.1 注意事項	日本語の文章として意味不明なもの承認しません。
2 飲む	受注者	4.3 対象限定	すっかりフルーツ青汁を飲んだことがある経験者熱望!
3 買う	受注者	4.3 対象限定	子どものために英語教材や早期教育教材などを買ってあげた方
4 選ぶ	受注者	4.3 対象限定	また、その商品を選んだ理由も教えてください。
5 やめる	受注者	4.1 注意事項	明らかな文字数稼ぎはやめてください。
6 感じる	① 受注者	4.3 対象限定	実際に使ってみて、あなたが感じたことを読んでいる人に伝えてあげてください。
	② 発注者	4.1 注意事項	サイト記事にふさわしくないと感じた場合や、一定量のリライトが必要である感じた場合は非認証とさせていただきますのでご了承ください。
7 控える	受注者	4.1 注意事項	以前同じ内容の仕事に応募したことのある人は応募をお控え下さい。却下します。
8 答える	① 受注者	4.2 業務指示	健康に関する質問に答えてもらう、簡単な作業です。
	② 発注者	4.1 注意事項	一度に多くの方にご対応いただくため、個別のご質問の内容によってはお答えすることができません。ご不便おかけしますが、ご了承いただける方のみ作業をお願いいたします。
9 違う		4.1 注意事項	質問の意図と違う回答や適当な回答は否認致します。
10 投稿する	受注者	4.1 注意事項	以前、他者さまへ投稿した記事の再投稿は厳禁とさせていただきます。
11 譲渡する	受注者	4.1 注意事項	投稿された記事の著作権は、弊社に譲渡して頂きますので他への流用・再利用、個人的利用を禁止といたします。
12 向ける		4.2 業務指示	その商品が気になっている人に向けて、どんな商品なのか、どこが良かったか、どこがいまいちだったか、などを教えてあげてください。
13 教える	受注者	4.2 業務指示	肝心なネタバレは秘密で、あらずじと見どころを教えてください。
14 チェックする	① 受注者	4.2 業務指示	書き方の例は以下になります。必ずチェックしてから体験談を書くようにして下さい。
	② 発注者	4.1 注意事項	他サイトからのコピーや転載などは厳しくチェックさせていただきます。
15 回答する	受注者	4.2 業務指示	禁止事項をよく読んで回答してください。
16 書く	① 受注者	4.1 注意事項	何が言いたいかわからない文章を書くといったことは最低限おやめください。
	② 受注者	4.2 業務指示	記事内容については、上記の内容に具体的な理由と根拠があれば自由に書いてくださって構いません。
17 読む	受注者	4.1 注意事項	※注意事項を守って頂けない方がいらっしやるのでよく読んでください※
18 判断する	発注者	4.1 注意事項	掲載にふさわしくないと判断した場合に、採用を見送る場合がございますのであらかじめご了承ください。
19 紹介する	受注者	4.2 業務指示	ご自分の言葉で商品を紹介してあげて下さい。
20 つける	① 受注者	4.1 注意事項	ただの愚痴になってしまわないようにお気をつけてください。
	② 受注者	4.2 業務指示	リード文やまとめ文、見出しをつけてください。
21 入れる	① 受注者	4.1 注意事項	体験談には、質問文を絶対に入れないでください。(入れたら非承認)
	② 受注者	4.2 業務指示	簡潔な小見出しを入れて下さい。
22 利用する	① 受注者	4.1 注意事項	過去に納品した物やインターネットに公開した物は利用しないで下さい。
	② 受注者	4.3 対象限定	実際に利用したことがある! 【商品名】を飲んだことがある経験者熱望!
23 変える	受注者	4.2 業務指示	ただし、お一人で複数の記事を投稿する場合は、書き方や表現、切り口や注目ポイントなどを変えて、別人と思えるように工夫してください。
24 役立つ		4.2 業務指示	選んだテーマに基づいて、役立つ情報を掘り下げて書いてください。
25 記入する	受注者	4.2 業務指示	必ずご自身の言葉でご記入下さい。

発注文書の書き手は不特定多数の潜在的なワーカーを対象とする構図の中で、人に対する配慮が薄れてしまいがちである。しかし、読み手は対一のつもりで発注文書を読み、対人性の強い動詞、特に自分自身の行為が言及される場合、敏感に反応し、さらに書き手の人物像を読み取る

うとする可能性が高い。特に何も保障されていない状況においては、注意事項が神経を尖らせる重要なチェックポイントになるだろう。高圧的な態度、さらに、リスクや不利益などが察知された場合、受注を断念することが考えられる。

4.2 「業務指示」に言及する動詞

「業務指示」に言及するのは、上位 1 動詞（「8. 答える①」）と下位 11 動詞（「12. 向ける」「13. 教える」「14. チェックする①」「15. 回答する」「16. 書く②」「19. 紹介する」「20. つける②」「21. 入れる②」「23. 変える」「24. 役立つ」「25. 記入する」）の計 12 動詞であり、「12. 向ける」「24. 役立つ」以外の 10 動詞はいずれも受注者が動作主となる。

- (31) 健康に関する質問に答えてもらう、簡単な作業です。
- (32) 書き方の例は以下になります。必ずチェックしてから体験談を書くようにして下さい。
- (33) 禁止事項をよく読んで回答してください。
- (34) ただし、お一人で複数の記事を投稿する場合は、書き方や表現、切り口や注目ポイントなどを変えて、別人と思えるように工夫してください。
- (35) 必ずご自身の言葉でご記入下さい。

発注文書である限り、業務指示を出さなければならない。しかし、例 (31)～(35) のように、「4.1 注意事項」ほどの高圧的な態度ではないが、一方的な指示・命令になると、読み手に不快感を与えてしまう。また、「4.1 注意事項」と同様に、「てください」の多用は、「4.2 業務指示」においても確認されている。浅井他 (2020: 12) は、「負例では「お願いします」「してください」のような丁寧体ではあるが、相手の意向を確かめずに一方的に依頼する、配慮に欠けた言語表現が多い」と指摘している。本稿で考察した負例グループにおける動詞の出現傾向においても同様な言語使用が観察されている。

4.3 「対象限定」に言及する動詞

「対象限定」に言及するのは、上位 4 動詞（「2. 飲む」「3. 買う」「4. 選ぶ」「6. 感じる①」）と下位 1 動詞（「22. 利用する②」）の計 5 動詞であり、いずれも受注者が動作主となる。

- (36) 実際に利用したことがある！【商品名】を飲んだことがある経験者熱望！
- (37) 子どものために英語教材や早期教育教材などを買ってあげた方
- (38) また、その商品を選んだ理由も教えてください。
- (39) 実際に使ってみて、あなたが感じたことを読んでいる人に伝えてあげてください。

例 (36)～(39) からわかるように、上記 5 動詞は商品レビューの発注文書で使用され、単に指定された商品の購入や利用経験という条件によって対象者が限定されているだけで、言語使用上において特に問題になっているわけではない。

5. まとめ

正例グループの動詞については、以下の5点にまとめられる。1)「業務内容」に言及する動詞は、翻訳、文字起こし、コンテンツの制作を示すものであり、「クラウドソーシングの分野の偏り」(熊野 2020)を反映している。2)「業務条件」に言及する動詞は、勤務する場所と時間の自由度、報酬の労務対価性及び実績やスキルに応じた増額、長期勤務や継続の可能性、決定権の共有などを示すものであり、いずれも高い応募率につながる要素になる可能性が高い。3)「求める人物像」に言及する動詞は、業務遂行に必要なスキルや能力、経験や業績、適性などを示すものであり、ワーカーにとって応募する際の重要な判断材料となっている。また、可能動詞の使用は、ワーカーの能力や行為を認め、高く評価することであり、人間の承認欲求を満たすことにもつながる。4)「サポート体制」に言及する動詞は、より詳細な情報や参考資料の提供、業務のスムーズな進行を確保するための準備、相談体制などを示すものであり、受注者に対するサポート体制の整備によって高い応募率につながることを示唆している。5)「心理的負担の軽減」に言及する動詞は、初心者の業務遂行、作業の難易度や負荷、家庭との両立などの不安要素を払拭し、応募しやすい雰囲気を示すものであり、リモートワークのメンタルケアに心がけることで、高い応募率につながっている。

青木 (2020) は佐野 (2018) に示された6種の項目 (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) を用い、発注文書における情報提示の実態調査を行った上で、「情報の有無については、どのような仕事をどのような目的と条件で行なうかがわかるよう、6種の項目のうち、①仕事内容, ②待遇, ③応募資格の3項目は最低限記載する必要がある」(青木 2020: 233) と提案している。①仕事内容, ②待遇と③応募資格の3項目は、本稿における「3.1 業務内容」, 「3.2 業務条件」と「3.3 求める人物像」にそれぞれ対応している。本稿で考察した動詞の使用傾向からも、青木 (2020) と一致した見解が得られている。

負例グループの動詞については、以下の3点にまとめられる。1)「注意事項」に言及する動詞は、発注者側の判断や感じ方、チェックの良し悪しによって承認を決める仕組みにおいて、ワーカーを見下している印象を与える言語使用になりがちである。本来客観的であるべきルールや注意事項は、「指示・命令」になってしまい、特に、動詞「やめる」「控える」「気をつける」などの使用により、ワーカーに対する「注意・警告」にもなりうる。また、「～てください」ではなく、「お～ください」という敬語が使用されていても、「指示・命令」であることには変わりはなく、ワーカーに対する高圧的な態度は緩和されない。2)「業務指示」に言及する動詞は、相手の意向を確かめずに一方的な指示・命令になると、不快感を与えてしまいがちである。3)「対象限定」に言及する動詞は、単に経験などの条件によって対象者が限定されているだけで、言語使用上において特に問題になっているわけではない。

正例グループと負例グループを比較してみると、正例グループの「3.2 業務条件」「3.4 サポート体制」と「3.5 心理的負担の軽減」に言及する動詞と、負例グループの「4.1 注意事項」と「4.2 業務指示」に言及する動詞は特に対照的であるといえよう。正例グループの動詞は、対等な姿勢でワーカーに寄り添い、より応募しやすく、より働きやすいような配慮と工夫がなされている。

一方で、負例グループの動詞は、ワーカーに対する配慮に欠けており、高圧的な態度や一方的な「指示・命令」、「注意・警告」になってしまっている。

もちろん、正例グループの動詞を使えば応募率が上がり、負例グループの動詞を使うと応募率が下がるということはある。しかし、大規模データによって裏づけられた調査結果であるため、発注文書を作成する際の参考になるだろう。特に、例(40)のように、1つの発注文書に負例グループの動詞が集中して使用されていると、全体的にマイナスの意味合いの文脈が作られてしまい、動詞以外の言語使用まで配慮の欠ける表現が選択されやすく、負例になる確率が高くなる。

- (40) 人が読む文章です。わかりやすく見出しをつけたり、1つの文章を長くしないようにしたり、多少の工夫をお願いします。何が言いたいのかわからない文章を書くといったことは最低限おやめください。(中略)コピペやリライトはNGです。チェックツールで調べて、通報になりますので、おやめください。

以上のことから、発注文書の作成に示唆できることとして、3点挙げられる。1)「業務内容」「業務条件」「求める人物像」の3項目は記載する必要がある。2)よりよい「業務条件」の整備、「求める人物像」の明示、「サポート体制」の構築と「心理的負担の軽減」に言及するなど、新参者でも安心して応募できるようにワーカー視点から考える必要がある。3)「注意事項」と「業務指示」を説明する際に、高圧的な態度、一方的な押し付け、読み手に嫌悪感を与えてしまうような「指示・命令」や「注意・警告」にならないように心がける必要がある。ワーカーにとって不利益になるような注意事項やルールがあるかどうかを点検しなければならない。その上で、対等な姿勢とワーカーに対する配慮が発注文書を作成するための基本となる。

本稿では、発注文書における動詞に着目し、正例グループと負例グループの特徴からビジネス文書に示唆できることを探ってみた。しかし、動詞の周辺にも様々な言語的、非言語的な要素が共振しながら応募率に影響を与え、発注文書の成否に関わっている。今後、より複合的な観点から発注文書を解明していく必要があるだろう。また、クラウドソーシングの発注文書に関する研究成果をどのように日本語教育、特にビジネス日本語教育に還元すればよいのか、実践と共に考えていくことも今後の課題となる。

参考文献

- 青木優子 (2020)「情報提示の実態とその問題点 何をどのように伝えるか？」石黒圭 (編) (2020), 217-234.
浅井達哉・横野光・柳瀬隆史・岩崎拓也・井上雄太・田中啓行・石黒圭 (2020)「クラウドソーシングの言語表現 ビジネス日本語研究における AI 技術の活用」『専門日本語教育研究』22: 9-16.
アンドレイ・ベケシュ (2020)「クラウドソーシング発注文書の特徴 発注者と受注者の力関係との関連」石黒圭 (編) (2020), 277-294.
石黒圭 (編) (2020)『ビジネス文書の応用言語学的研究 クラウドソーシングを用いたビジネス日本語の多角的分析』東京：ひつじ書房。
石黒圭 (2020)「よい発注文書の言語的条件 悪文に学ぶ文書改善法」石黒圭 (編) (2020), 59-78.
市江愛 (2020)「条件表現の使用実態とその問題点 どの表現が丁寧な印象を与えるのか？」石黒圭 (編)

- (2020), 169-182.
- 井上雄太 (2020) 「発注文書から伝わる書き手の発話キャラクターとその問題点 ビジネス文書に透けて見える書き手像」石黒圭 (編) (2020), 201-216.
- 岩崎拓也 (2020) 「記号の使用実態とその問題点 発注者と受注者をつなぐためのカッコの活用」石黒圭 (編) (2020), 79-100.
- 岩田一成 (2020) 「文法項目の使用実態とその問題点 外国人にも読みやすい日本語は？」石黒圭 (編) (2020), 101-119.
- 熊野健志 (2020) 「クラウドソーシングの登場による仕事革命 Web 時代の業務推進に求められるスキルとは」石黒圭 (編) (2020), 3-20.
- 佐野彩子 (2018) 「内容が一目で分かる発注文書の見出し—発注文書の構成と修辭的特徴に着目して—」日本テレワーク学会第 20 回研究発表大会発表資料.
- 佐野彩子 (2020a) 「副詞の使用実態とその問題点 仕事内容を正確に伝える副詞の使い方」石黒圭 (編) (2020), 121-136.
- 佐野彩子 (2020b) 「接続詞の使用実態とその問題点 接続詞は使わないほうがいいのか？」石黒圭 (編) (2020), 137-152.
- 赫楊 (2020) 「オノマトベの使用実態とその問題点 オノマトベはビジネス文書に不要？」石黒圭 (編) (2020), 153-168.
- 蒙韞 (韞) (2020) 「ポライトネスの実態とその問題点 日本式の他者配慮が外国人にどこまで通じるか？」石黒圭 (編) (2020), 183-199.

Verb Trends from the Evaluation of Business Documents: Focusing on Crowdsourcing Purchase Orders

LI Ting

Nihon University / Project Collaborator, NINJAL

Abstract

This study examines the emergence of verb trends via the evaluation of business documents, focusing on crowdsourcing purchase orders. The Positive Examples Group can be divided into five groups (Tasks/Conditions/Qualifications/Support System/Reduction of Psychological Burden) and the Negative Examples Group into three groups (Precautions/Task Instruction/Limited Targets). The creation of a purchase order is summarized into three points. (1) “Tasks,” “Conditions,” and “Qualifications” should be stated in the purchase orders. (2) The features of the Positive Examples Group state, “better conditions,” “a support system,” and “the reduction of psychological burden.” (3) The features of the Negative Examples Group convey an “intimidating attitude” and “a dictating or commanding tone.” Equal footing and consideration toward workers are important when creating a purchase order.

Keywords: crowdsourcing, purchase order, verbs, positive examples, negative examples