

受注者と発注者の意図のずれ

国立国語研究所 プロジェクト非常勤研究員

布施 悠子 (ふせ ゆうこ)

岩崎 拓也 (いわさき たくや)



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

National Institute for Japanese Language and Linguistics

本発表の構成

1. **発表目的**: 文書で受注者に意図を伝える困難点
2. **分析対象**: 発注者・発注内容など
3. **分析結果**: 発注者と受注者の意図のずれ
4. **まとめ**: ずれの生じる箇所
5. **改善法の提案**: 文書で受注者に意図を伝える

ポイント

1. 発表目的

- クラウドソーシング

⇒ 不特定多数のワーカー(受注者)が存在。

⇒ 受注者に別の意図で理解される可能性も。

⇒ ビジネス文書においては致命的。

- クラウドソーシングの業務形態

⇒ 対面できないことがほとんどであるため、

文書のみで受注者に指示するしかない。

⇒ 文書での的確に受注者に意図を伝える必要性。

1. 発表目的

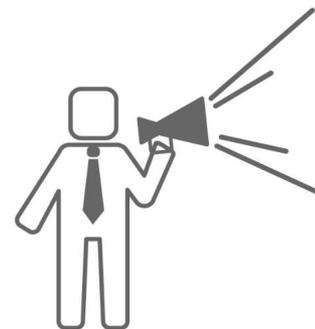
- クラウドソーシングにおける発注業務において、発注者の意図を記した文書を通じ、発注者と受注者の間に理解のずれがどのように生じていたか、文書と発注者の体験談から検証する。
⇒ここから、改善案の提案も行いたい。

2. 分析対象

- 今回の発注内容：
クラウドワークス社内での発注業務
＜業務形式＞
タスク(1件あたり)
＜業務内容＞
音声データの文字化作業(2～3時間程度)
＜業務期間＞
契約書締結後、10日～2週間

2. 分析対象

- 今回の発注者：岩崎氏
発注業務を行った当初、**大学院生**。
本件以前クラウドワークスにおける**発注経験あり**。
- 分析対象となる文書：
⇒ **発注文書**とずれに関する**インタビュー**。
⇒ 発注者と受注者の**やり取り文書**。



3. 分析結果

- 意図のズレ①: 作業環境

＜発注文書の文面＞

日本語学習者の手書き文字の文字起こし(データ化)を手伝ってください。

日本語学習者が動画データ(60分程度のTV番組)を見て、聞いてもわからなかったところを手書きでメモした内容を、お渡しするエクセルのシートに打ち込みデータ化してください。

その後、同じ動画データを見てもらい、日本語学習者がわからなかった箇所が発話されている正しい日本語の抽出をお願いします。

3. 分析結果

- 意図のズレ①: **作業環境**



＜インタビューでのコメント＞

エクセルが必要だっていうのに、エクセルじゃないフリーソフトでやってるとか。我々の常識で当然だと思ってたことを聞かれたとき、メッセージをしてあげないといけないわけですよ。だって困るから。発注文書に書かなかったせいでこういう文章が来ちゃったのかなっていることもあるだろうし。僕は当然だと思ってるから書いてないわけで。

3. 分析結果

- 意図のズレ②: 前提条件の共有

＜発注文書の文面＞

▽ 注意点・禁止事項

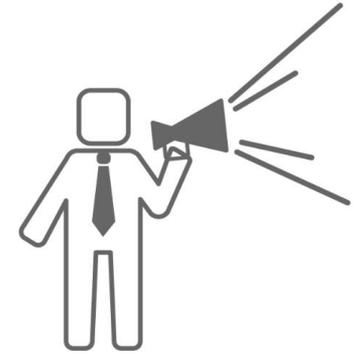
※ データの内容を第三者に漏洩することは厳禁です。

※ クラウドワークスのNDAに加えて、別途、

本案件用の秘密保持契約にも同意していただきます。

3. 分析の結果

- 意図のズレ②: **前提条件の共有**
＜インタビューでのコメント＞



評価でコミュニケーション-1ってなってる。で、それ、理由が、ただ1件スキャンしないといけない書類があり、それが面倒でしたって。スキャンして同意書提出してもらいますって書いてあるのに、スキャナーまで書かなきゃいけないんだって思う。それで評価が下がったらね。

3. 分析結果

- 意図のズレ③: 発注者からの指示内容

＜指示文書の文面＞

動画と「数字ID_手書き.pdf」を見ながら、該当箇所とその正しい発話をテンプレート(数字ID_調査シート作業箇所数字.xlsx)に入力してください。

また、入力の際は、セル内にある発話時間を参照してください。複数の動画に渡って文字化する場合は、お手数ですが、「動画の時間」セルを00:00してください。

#なお、テンプレート(数字ID_調査シート作業箇所数字.xlsx)には、作業例のシートがあります。

3. 分析結果

- 意図のズレ③: 発注者からの指示内容

＜受注者からのメッセージ文面①＞

お世話になっております。質問なのですが、

☆入力の際は、セル内にある発話時間を参照してください。☆とありましたが、入力するときは1番上から詰めて入力していけばいいのでしょうか？それとも既に入力されている時間はそのまま、対象の時間を探してそこに入力する形でしょうか？

3. 分析結果

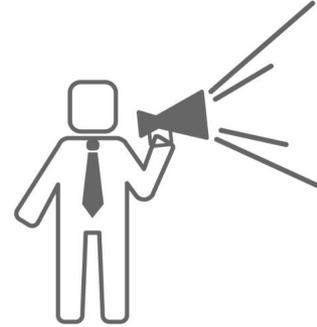
- 意図のズレ③: 発注者からの指示内容

＜受注者からのメッセージ文面②＞

☆複数の動画に渡って文字化する場合は、お手数ですが、「動画の時間」セルを00:00にしてください。☆とありましたが、わたしの場合51から100で、3つの動画があるのですが、すべて時間は入力せずに00:00と入力しなおすのでしょうか？そして、時間にズレがある場合のセルに正しい時間を入力するのでしょうか？

どうぞよろしくお願い致します。

3. 分析結果



- 意図のズレ③: **発注者からの指示内容**

＜発注者の返信文面＞

ご質問ありがとうございます。

お渡しした調査シートの「作業例」シートをご覧いただきましたでしょうか。基本的には、その作業例シートで書かれている書き方と同じようにしていただきたいと思います。

4. まとめ

- 発注者と受注者の間には、発注文書に対する理解のずれが生じていた。
- 具体的に、今回の発注者の場合、
①作業環境、②前提条件の共有、③発注者からの指示内容について、受注者との理解のずれがあった。

5. 改善法の提案

- ①作業環境 & ②前提条件の共有

:発注者が受注者の状況を幅広く捉える。

⇒一般企業(自社)のOA環境を前提としない。

(機器、インストールしているソフトの有無など)

⇒作業手順の理解にも受注者ごとに差があること

を意識する。(業務経験、背景、性格など)

5. 改善法の提案

- ③発注者からの指示内容

: 発注者が作業フローを別ファイルで提示する。

(作業例シートの見方がよく分からない例も)

⇒ その際、作業手順を撮った画像を貼付する。

(発注者がどのような手順で作業してほしいのか、

成果物までのプロセスのイメージの共有を図り、

理解のずれを減らすため)

参考文献

- 井川甲作(2014)「テレワーク周辺教養講座(第8回)発注者からみたクラウドソーシング:その概要と事例紹介」『日本テレワーク学会誌』12(2), pp.23-28
- 塚本鋭(2014)「クラウドソーシング事業者から見た発注の課題」『日本テレワーク学会誌』12(2), pp.27
- 布施悠子(2020)「第14章 発注者の評価からみたやりとり文書の実態とその改善法」『ビジネス文書の応用言語学的研究』, pp.237-255
- 三浦拓馬(2014)「テレワークマネージャーの人材育成への適用と効果」『日本テレワーク学会誌』12(2), pp.23

ご清聴ありがとうございました！

布施 悠子(ふせ ゆうこ)

yfuse[at]ninjal.ac.jp

岩崎 拓也(いわさき たくや)

iwasakitakuya[at]ninjal.ac.jp