

2021/09/25 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－」

ビジネス文書における 形態素的特徴

李婷（日本大学）

話の流れ

- 1 発注文書における動詞の形態素分析の結果
- 2 高い応募率につながる動詞の形態面における特徴
- 3 高い応募率につながる動詞の内容面における特徴
- 4 ビジネス文書(発注文書)に示唆できること

1. 発注文書における動詞の 形態素分析の結果

形態素分析の結果（巻末資料）

表1 【positive件数100以上】かつ【pos率50%以上】 → 正例

表2 【negative件数100以上】かつ【pos率50%以下】 → 負例

形態素分析の結果(一部)

※巻末資料を参照

表1【positive件数100以上】かつ【pos率50%以上】

	word	positive	negative	neutral	pos率	total
1	翻訳する	174	6	25	96.7%	205
2	起こす	274	17	22	94.2%	313
3	行える	111	11	44	91.0%	166
4	仕事する	104	13	67	88.9%	184
5	取れる	355	52	192	87.2%	599
6	お送りする	152	24	37	86.4%	213
7	進める	241	39	94	86.1%	374
8	漏洩する	264	47	99	84.9%	410
9	相談する	280	51	136	84.6%	467
10	制作する	153	28	44	84.5%	225
11	慣れる	364	67	199	84.5%	630
12	応じる	293	58	141	83.5%	492
13	継続する	265	54	127	83.1%	446
14	用意する	372	84	176	81.6%	632
15	お伝えする	200	50	80	80.0%	330
中略						
79	問う	129	125	69	50.8%	323

表2【negative件数100以上】かつ【pos率50%以下】

	word	positive	negative	neutral	pos率	total
1	承認する	20	306	10	6.1%	336
2	飲む	15	149	10	9.1%	174
3	買う	26	127	8	17.0%	161
4	選ぶ	110	468	51	19.0%	629
5	やめる	31	122	17	20.3%	170
6	感じる	61	236	29	20.5%	326
7	控える	30	115	19	20.7%	164
8	答える	31	118	15	20.8%	164
9	違う	40	146	16	21.5%	202
10	投稿する	88	275	48	24.2%	411
11	譲渡する	63	173	33	26.7%	269
12	向ける	43	102	28	29.7%	173
13	教える	295	683	154	30.2%	1132
14	チェックする	80	183	35	30.4%	298
15	回答する	50	113	23	30.7%	186
中略						
49	確認する	210	218	89	49.1%	517

この結果は何を物語っているのか？

表3 正例となる動詞

word	word	word
1 翻訳する	28 いただける	55 使える
2 起こす	29 頂ける	56 考える
3 行える	30 作業する	57 頂く
4 仕事する	31 対応する	58 運営する
5 取れる	32 入力する	59 思う
6 お送りする	33 持つ	60 ある
7 進める	34 合わせる	61 検討する
8 漏洩する	35 重視する	62 沿う
9 相談する	36 活用する	63 説明する
10 制作する	37 できる	64 行う
11 慣れる	38 撮影する	65 調べる
12 応じる	39 アップする	66 働く
13 継続する	40 販売する	67 やる
14 用意する	41 指定する	68 提案する
15 お伝えする	42 貼る	69 合う
16 見せる	43 探す	70 執筆する
17 決める	44 いただく	71 作成する
18 守れる	45 依頼する	72 稼ぐ
19 応募する	46 作る	73 まとめる
20 書ける	47 助かる	74 する
21 送る	48 募集する	75 分かる
22 お待ちする	49 つく	76 わかる
23 求める	50 任せる	77 なる
24 出来る	51 くださる	78 付ける
25 想定する	52 希望する	79 問う
26 予定する	53 登録する	
27 取り組む	54 かかる	

表4 負例となる動詞

word	word
1 承認する	26 聞く
2 飲む	27 記載する
3 買う	28 受ける
4 選ぶ	29 知る
5 やめる	30 入る
6 感じる	31 発覚する
7 控える	32 使う
8 答える	33 いう
9 違う	34 構う
10 投稿する	35 見る
11 譲渡する	36 検索する
12 向ける	37 含める
13 教える	38 言う
14 チェックする	39 れる
15 回答する	40 行く
16 書く	41 納品する
17 読む	42 守る
18 判断する	43 いる
19 紹介する	44 掲載する
20 つける	45 使用する
21 入れる	46 出る
22 利用する	47 含む
23 変える	48 お願いする
24 役立つ	49 確認する
25 記入する	

動詞の正例と負例

2. 正例の形態面における特徴

表3 正例となる動詞

word	word	word
1 翻訳する	28 いただける	55 使える
2 起こす	29 頂ける	56 考える
3 行える	30 作業する	57 頂く
4 仕事する	31 対応する	58 運営する
5 取れる	32 入力する	59 思う
6 お送りする	33 持つ	60 ある
7 進める	34 合わせる	61 検討する
8 漏洩する	35 重視する	62 沿う
9 相談する	36 活用する	63 説明する
10 制作する	37 できる	64 行う
11 慣れる	38 撮影する	65 調べる
12 応じる	39 アップする	66 働く
13 継続する	40 販売する	67 やる
14 用意する	41 指定する	68 提案する
15 お伝えする	42 貼る	69 合う
16 見せる	43 探す	70 執筆する
17 決める	44 いただく	71 作成する
18 守れる	45 依頼する	72 稼ぐ
19 応募する	46 作る	73 まとめる
20 書ける	47 助かる	74 する
21 送る	48 募集する	75 分かる
22 お待ちする	49 つく	76 わかる
23 求める	50 任せる	77 なる
24 出来る	51 くださる	78 付ける
25 想定する	52 希望する	79 問う
26 予定する	53 登録する	
27 取り組む	54 かかる	

表4 負例となる動詞

word	word
1 承認する	26 聞く
2 飲む	27 記載する
3 買う	28 受ける
4 選ぶ	29 知る
5 やめる	30 入る
6 感じる	31 発覚する
7 控える	32 使う
8 答える	33 いう
9 違う	34 構う
10 投稿する	35 見る
11 譲渡する	36 検索する
12 向ける	37 含める
13 教える	38 言う
14 チェックする	39 れる
15 回答する	40 行く
16 書く	41 納品する
17 読む	42 守る
18 判断する	43 いる
19 紹介する	44 掲載する
20 つける	45 使用する
21 入れる	46 出る
22 利用する	47 含む
23 変える	48 お願いする
24 役立つ	49 確認する
25 記入する	

正例の形態面における特徴

可能動詞・敬語

		No.	word	positive	negative	neutral	pos率	total
可能動詞		3	行える	111	11	44	91.0%	166
		5	取れる	355	52			599
		18	守れる	141	37			260
		20	書ける	196	60			303
		24	出来る	620	204			1191
		37	できる	3063	1394			5973
		55	使える					256
敬語の可能形		28	いただける			68	72.6%	3858
		29	頂ける			72	72.5%	1773
敬語	謙讓語 (お～する)	6	お送りする			37	86.4%	213
		15	お伝えする			30	80.0%	330
		22	お待ちする			38	76.1%	2092
	謙讓語	44	いただく			304	65.6%	1341
	尊敬語	51	くださる	451	260	195	63.4%	906
	謙讓語	57	頂く	542	356	273	60.4%	1171

可能動詞は
なぜこれだけ
ランクインするのか

これまでの
ビジネス文書と
文体が変わっても、
敬語は欠かせない！

3. 正例の内容面における特徴

STEP:

- 正例1～25(pos率75%以上)の全使用例(11792例)を目視
↓
- 主流となる用例を発注者と受注者別に選定
↓
- ラベリングとグルーピング

※ 次ページでは、正例になる動詞の上位25とそれぞれのラベルのみを示す。詳細に関しては、巻末資料をご参照いただきたい。

	word		ラベル		word		ラベル
1	翻訳する	受注者	業務内容（翻訳）	13	継続する	発注者	業務条件（継続）
2	起こす	受注者	業務内容（文字起こし）			受注者	求める人物像（継続できる方）
3	行える	受注者	求める人物像（可能動詞）	14	用意する	発注者	サポート体制
4	仕事する	発&受	サポート体制	15	お伝えする	発注者	サポート体制
		受注者	業務条件（在宅）	16	見せる	受注者	業務条件（実績）
5	取れる	受注者	求める人物像（可能動詞）			発注者	サポート体制
6	お送りする	発注者	サポート体制	17	決める	発注者	業務条件（決定権）
7	進める	発注者	サポート体制	18	守れる	受注者	求める人物像（可能動詞）
		受注者	心理的負担の軽減	19	応募する	受注者	心理的負担の軽減
8	漏洩する	受注者	注意点・禁止事項	20	書ける	受注者	求める人物像（可能動詞）
9	相談する	受注者	サポート体制	21	送る	受注者	業務条件（実績）
10	制作する	受注者	業務内容（HP・動画・アニメ）			発注者	サポート体制
11	慣れる	受注者	求める人物像（慣れている方）	22	お待ちする	発注者	心理的負担の軽減
		受注者	心理的負担の軽減	23	求める	発注者	求める人物像
12	応じる	発注者	サポート体制	24	出来る	受注者	求める人像（可能動詞）
		発注者	業務条件（報酬）			発注者	サポート体制
				25	想定する	発注者	業務条件（報酬・時間・業務量）

ラベルと下位概念

3.1	業務内容	翻訳／文字起こし／HP・動画・アニメの制作
3.2	注意点・禁止事項	漏洩
3.3	業務条件	在宅／成果・能力・経験／継続／実績／決定権／報酬・時間・業務量
3.4	求める人物像	報告・連絡・相談／慣れ／継続／納期／能力／経験者
3.5	サポート体制	協働／情報提供／要望・応相談／マニュアル／参考／準備
3.6	心理的負担の軽減	ノルマ・ペース／簡単・楽しい／気軽／心待ち

※ 3.1～3.3 **業務(ワーク)**に関するラベル

※ 3.4～3.6 **人間(ワーカー)**に関するラベル

3.1 業務内容

	word	ラベル	代表例	
1	翻訳する	業務内容（翻訳）	受注者	翻訳して頂くお仕事です。
2	起こす	業務内容（文字起こし）	受注者	会議における会話内容を、そのまま文字に起こしていただく方を募集いたします。
10	制作する	業務内容（HP・動画・アニメ・イラスト）	受注者	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。

3.2 注意点・禁止事項

8	漏洩する	注意点・禁止事項（漏洩）	受注者	データの内容を第三者に漏洩することは厳禁です。
---	------	--------------	-----	-------------------------

3.3 業務条件

	word	ラベル		代表例
4	仕事する	業務条件（在宅）	受注者	在宅でお仕事していただいております。
12	応じる	業務条件（報酬）	発注者	実績に応じて報酬を増額いたします。
13	継続する	業務条件（継続）	発注者	制作内容が良ければ継続して依頼させて頂く予定です。
16	見せる	業務条件（実績）	受注者	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
17	決める	業務条件（決定権）	発注者	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。
21	送る	業務条件（実績）	受注者	商品画像を加工した画像があればをお送りください。
25	想定する	業務条件（報酬・時間・業務量）	発注者	1,000～1,500文字程度で7,000円を想定しております。

3.4 求める人物像

	word	ラベル		代表例
3	行える	求める人物像（報告・連絡・相談）	受注者	報告・連絡・相談をしっかりと行える方
5	取れる	求める人物像（連絡）	受注者	こまめに連絡が取れる方
11	慣れる	求める人物像（慣れ）	受注者	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
13	継続する	求める人物像（継続）	受注者	半年以上継続していただける方
18	守れる	求める人物像（納期）	受注者	納期を守れる方
20	書ける	求める人物像（能力）	受注者	安定して記事が書ける方
23	求める	求める人物像（経験）	発注者	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	求める人物像（技能）	受注者	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。

3.5 サポート体制

	word	ラベル		代表例
4	仕事する	サポート体制（協働）	受&発	一緒に仕事できることを楽しみにしております。
6	お送りする	サポート体制（情報提供）	発注者	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	サポート体制（要望・応相談）	発注者	ご要望には出来るだけ沿う形で進めたいと思っておりますので、報酬・記事数・納期・内容につきましては、ご相談しながら決定したいと思います。
9	相談する	サポート体制（相談）	受注者	ご不明点はお気軽にご相談ください。
12	応じる	サポート体制（相談）	発注者	ご相談に応じます。
14	用意する	サポート体制（マニュアル）	発注者	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	お伝えする	サポート体制（情報提供）	発注者	ご応募頂いた方には、詳細をお伝えします。
16	見せる	サポート体制（参考）	発注者	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。
21	送る	サポート体制（情報提供）	発注者	ご興味ある方へは応募前に詳細をお送りします。
24	出来る	サポート体制（準備）	発注者	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

3.6 心理的負担の軽減

	word	ラベル	代表例	
7	進める	心理的負担の軽減 (ノルマ・ペース)	受注者	ノルマはありませんのでご自身のペースで進めていただいて問題ありません。
11	慣れる	心理的負担の軽減 (簡単・楽しい)	受注者	作業自体は慣れてしまえば簡単で楽しい仕事です。
19	応募する	心理的負担の軽減 (気軽)	受注者	まずはお気軽に応募してください！
22	お待ちする	心理的負担の軽減 (心待ち)	発注者	皆さまからのご応募、心よりお待ちしております！

形態面と内容面における特徴のまとめ

	特 徴	動 詞
形態面	2.1 可能動詞	行える・取れる・守れる・書ける・出来る・できる・使える
	2.2 敬語	お送りする・お伝えする・お待ちする・いただく（いただける）・くださる・頂く（頂ける）
内容面	3.1 業務内容	翻訳する・起こす・制作する
	3.2 注意点・禁止事項	漏洩する
	3.3 業務条件	仕事する・応じる・継続する・見せる・決める・送る・想定する
	3.4 求める人物像	【可能動詞】行える・取れる・守れる・書ける・出来る・できる・使える／継続する・求める
	3.5 サポート体制	仕事する・お送りする・進める・相談する・応じる・用意する・お伝えする・見せる・送る・出来る
	3.6 心理的負担の軽減	進める・慣れる・応募する・お待ちする



4. ビジネス文書（発注文書）に示唆できること

発注文書の言語使用：

- 丁寧且つフレンドリーな敬語を駆使
- 求める人物像を明確且つポジティブに示す可能動詞を活用

発注文書のセールスポイント：

- ワーカーファーストの業務条件
- 安心して働けるサポート体制
- 心のバリアフリー

業務(ワーク)と人間(ワーカー)を
つなぐ架け橋(ブリッジ)

表情と体温と心のあるビジネス文書へ