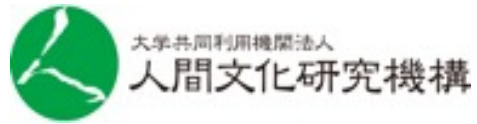


ビジネス文書における始め方と終わり方の特徴

岩崎 拓也
(いわさき たくや)



今日のお話

はじめに：ビジネス文書のわかりやすさとは

データについて：データの概要と分析手順

結果：いい文書とよくない文書の特徴

考察：ここまでのまとめ

改善案：どうすればいい文書になるのか

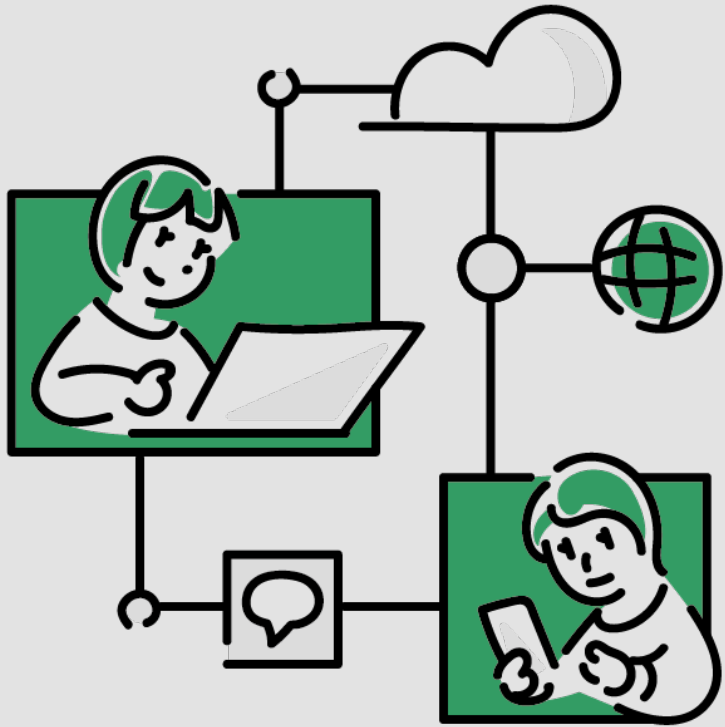
まとめ

はじめに

ビジネス文書のわかりやすさとは



わかりやすい文書の条件を決めることは難しい



今回のデータは「クラウドソーシングの発注文書」

発注文書の例 (一部)

仕事の詳細

依頼詳細

弊社の案件をご覧いただき、誠にありがとうございます。

現在「女性をターゲットにしたダイエット」をテーマにしたサイトを運営しています。
なので、ダイエット関係に熟知している方や興味がある女性の方は大歓迎です！

誠実に取り組んで頂けるワーカーさんには、
良い報酬額も考えているので、よろしくをお願いします。

(中略) #ここには依頼の詳細が書かれる = 案件によって大きな異なりがある

初めは難しく感じるかもしれませんが、コツをつかめば難しい業務ではございません。
当社も親身に対応いたしますので、長期的にお付き合いさせていただければ嬉しいです！

たくさんの方からのご応募お待ちしております！

<https://crowdworks.jp/public/jobs/1983569>



この仕事に応募しようと思う文書の条件

- ✓ 続きを読むを読んでもみようと思えること
- ✓ しっかり終わりまで書かれていること
→ 始めと終わりの言語表現に注目



ビジネス文書をいい文書とよくない文書にわけて、
文書の始めと終わりの特徴的な表現を抽出、分析

データについて

データの概要、分析の手順

使ったデータ

- クラウドワークスの発注文書データ
(2017年08月) 1ヶ月分

分析の手順

- 発注文書を1000件ほど読み、特徴的な表現を選択
- eCSAを用いて、さらに特徴的な表現を抽出

#eCSA：九州大学大学院システム情報学研究院 情報理学部門
竹田正幸先生が開発した文字列解析ツール。N-gram
のように n を指定しなくても効率的に特徴的な表現を
抽出、比較可能

分析の手順

- データを正例と負例に二分

#発注が成功したものは正例、発注がうまくいかなかったものは負例

- いわゆる「コピペ案件」を除去
- 始めと終わり = 発注文書全体の前後10%
- 正例と負例ごとに特徴的な表現の頻度と異なり語数を計算。今回は異なり数が合計10例以上のものを対象とした

結果

いい文書とよくない文書の始め方と終わり方の特徴

いい文書の始め方の特徴
(資料 | 参照)

- 「募集」という表現がある
- 「この度は～」 「弊社では～」 という始め方
- 「～ております」 「いただく」 「ありがとうございます」が使われている

いい文書の始め方（実例）

- ご覧頂きありがとうございます。
- 数ある案件の中から当案件をご覧いただき、誠にありがとうございます。
- 閲覧頂きありがとうございます。この度は下記案件にご協力頂ける方を募集しております。

よくない文書の始め方の特徴
(資料2参照)

- Vくごさいはよくない
- 「ご願い」という表現はあまりよくない
「ご願いしたいと考へております」のようなものは問題ない
- 「～についてのお仕事です」「～について～をお願ひします」「～について～です」といった案件を一文で示す文

よくない文書の始め方
(実例)

- 依頼詳細

上記タイトルに合わせた記事作成をお願いします。

- ■子育てについて記事を書いてください。内容はお任せします（0～6歳ぐらいの赤ちゃんや子供、ママの内容、レビュー・体験談はNG） 詳細を必ず読んでください 1500字～×2記事

いい文書の終わり方の特徴
(資料3参照)

- 挨拶またはお礼で終わる
- 「お願い」という表現は使っていい
- 「お待ちしております」という表現
- 「お気軽にご相談ください」のような相手への思いやりのある表現

いい文書の終わり方
(実例)

- 最後までお読み頂きありがとうございました。たくさんのご応募をお待ちしていますので宜しくお願い致します！
- ご質問などあれば、お気軽にお問い合わせください
^^ ご応募お待ちしております。

よくない文書の終わり方の特徴
(資料4参照)

- 「ご了承ください」や「とさせていただきます」といった命令（っぽい）表現を使っている
- 「厳禁」「禁止」といった制限する表現を使っている

よくない文書の終わり方
(実例)

- 対象外の応募はすべて却下となりますのでご了承ください。
- ・コピー率が50%を上回った場合、非承認とさせていただきます
- 文中に、過激な表現やアダルトな表現、セクシーな表現、ギャンブル要素、誹謗中傷などは禁止です

考察

ここまでのまとめ

表1 発注文書の初めと終わりにおける「いい／よくない」表現

	いい文書	よくない文書
始まり方	<ul style="list-style-type: none"> ・「募集」という表現がある ・「この度は～」 「弊社では～」という始め方 ・「～ております」 「いただく」 「ありがとうございます」が使われている 	<ul style="list-style-type: none"> ・「Vください」が使われている ・「お願い」という表現はあまりよくない ・案件を一文で示している
終わり方	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶またはお礼で終わっている ・「お願い」という表現を使ってもいい ・「お待ちしております」という表現が多い ・「お気軽にご相談ください」のような相手への思いやりのある表現が使われている 	<ul style="list-style-type: none"> ・命令（上から目線っぽい）表現を使っている ・「厳禁」「禁止」のような制限する表現を使っている

改善案

どうすればいい文書になるのか

実例→改善案

仕事の詳細

■子育てについて記事を書いてください。内容はお任せします（0～6歳ぐらいの赤ちゃんや子供、ママの内容、レビュー・体験談はNG） 詳細を必ず読んでください 1500字～x2記事

■ターゲット：20～40代

■内容：子育て、赤ちゃん用品などの記事

（中略）

x違法行為を推奨する記事作成

x特定の個人や団体、企業を誹謗中傷する記事作成

不正行為が原因で損害が出た場合は相当の金額をお支払いいただいております。

承認した記事の著作権・著作権は依頼主に譲渡され、他への流用は一切不可となります。

文章は一部修正して利用させていただきます。

実例→改善案

挨拶文を書きましょう。例) この度はご覧いただきありがとうございます。

仕事の詳細

トル

■子育てについて記事を書いてください。内容はお任せします(0~6歳ぐらいの赤ちゃんや子供、ママの内容、レビュー・体験談はNG) 詳細を必ず読んでください 1500字~x2記事

ていただける方を募集しております。

ここに書かないほうがいいでしょう。

■ターゲット：20~40代

■内容：子育て、赤ちゃん用品などの記事

(中略)

x違法行為を推奨する記事作成

x特定の個人や団体、企業を誹謗中傷する記事作成

不正行為が原因で損害が出た場合は相当の金額をお支払いいただいております。

承認した記事の著作権・著作権は依頼主に譲渡され、他への流用は一切不可となります。

文章は一部修正して利用させていただきます。

禁止事項の羅列だけで終わらないようにしましょう。

挨拶やお礼、読み手への配慮の文を書きましょう。

例) ご応募、お待ちしております!

ご質問などあれば、お気軽にお問い合わせください。

まとめ

- ✓特徴的な表現を抽出し、いい文書とよくない文書それぞれでどのように使用されているか分類
- ✓いい文書では、初めと終わりの挨拶やお礼があり、読み手にたいする配慮がある
- ✓よくない文書では、初めと終わりの挨拶やお礼がなく、読み手を制限する表現や上から目線の表現が見られる
- ✓結果をもとに改善案を紹介



ありがとうございました。

資料 1

(いい文書の始め方の特徴的表現)

いただける方を募集	89.7%
していただける	87.5%
募集しております	82.5%
募集いたします	78.7%
お願いしたい	77.8%
弊社	76.7%
運営しております	76.0%
を募集します	75.8%
この度は	75.4%
仕事です	72.6%
いただきます	70.0%
当案件	66.0%
と考えており	65.3%
仕事内容	63.8%
ご覧	63.8%
頂きありがとうございます	63.0%
したく	58.3%
当方	58.3%
いただきありがとうございます	56.7%

資料 2

(よくない文書の始め方の特徴的表現)

タスク形式	100.0%
書いてください	99.0%
作成してください	95.8%
教えてください	93.9%
アンケート調査	92.7%
についての	80.2%
お願いいたします	69.6%
お願いします	64.8%
の作成をお願い	62.7%
に関する記事	60.6%
目的	56.5%

資料3

(いい文書の終わり方の特徴的表現)

お気軽にご相談	94.1%
ご連絡・ご応募お待ちしております	93.6%
まずは	89.5%
ていただける方	88.5%
ご検討	85.7%
がございましたら	85.3%
ご相談ください	83.3%
納期	82.6%
質問等	82.1%
応募、お待ちしております	81.8%
ご応募ください	81.5%
不明点	79.3%
応募をお待ちしております！	78.8%
応募をお待ち	78.2%
気軽にご連絡ください	78.1%
からのご応募お待ちしております	77.8%
ご応募お待ちしております。	77.5%
応募	76.8%
応募をお待ちしております。	76.1%
ご応募お待ちしております！	75.9%
お気軽にご連絡ください	75.9%

それでは	75.0%
心より	75.0%
心よりお待ちしております	75.0%
ましたら	73.6%
お支払い	72.4%
お待ちしております	71.5%
ご連絡ください	71.4%
お気軽に	70.7%
詳細は	70.4%
気軽に	70.1%
様からの	66.7%
たくさんの	66.3%
お待ちしております	62.5%
をお待ちしております！	62.2%
ぜひ	61.4%
皆様	61.2%
よろしくお願い	59.2%
よろしくお願いします	59.2%
宜しく	58.1%
よろしく	58.0%
お願い致します	54.5%

資料 4

(よくない文書の終わり方の特徴的表現)

承認とさせて	97.9%
書いてください	97.6%
非承認と	97.2%
非承認とさせていただきます	96.6%
場合は非承認	95.5%
記事の著作権は	94.4%
●	94.1%
のでご了承ください	89.7%
とさせていただきます。	87.1%
厳禁	84.4%
必ず	82.8%
キーワード	82.4%
また、	73.8%
上記	72.7%
禁止	71.7%
ありません	71.4%
提出	70.8%
参考URL：	70.7%
ご協力	70.0%
添付	66.1%
下さい	66.0%
http:	66.0%
メッセージ	65.6%

させていただきます	64.8%
ください	63.9%
(62.9%
※	62.9%
・	59.9%
お願いします	57.8%
納品	57.7%