

研究ノート

実務において用いられることばの使用範囲および 意味用法に関する探索的検討

—業界用語, ジャーゴン, あるいは方言としての「優績者」を例として—

中村 篤次郎¹⁾・伴野 崇生²⁾

1) 社会構想大学院大学 実務教育研究科 1期生

2) 社会構想大学院大学 実務教育研究科 准教授

要旨

本研究では, 優績者ということばが主に保険業界で使われる業界用語であることを確認した。また, 優績者ということばの意味用法については以下の記述を得ることができた。「優績者とは保険営業における契約の業績が優秀な個人である。優績者は業界全体だけでなく, 地域, 組織, セクションなどの単位で優秀かどうか判断される存在であり, その優秀さは表彰, 大会などの形で可視化される。優績者の話は聞くに値するものであり, 学ぶべきものがある。また, 対象や業界に対応した方法を学ぶことが契約につながる。なお, 優績者の育成は今後AIで自動化される可能性がある。」

さらに, 本研究における探索過程を「脱埋め込み化」(川山2021)することで, 他の業界用語についても同様のことが行えるよう整理を行なった。

キーワード: 業界用語・ジャーゴン・方言, 「優績者」, テキストマイニング, 脱埋め込み化

1. はじめに

本研究の目的は二つある。一つは保険業界でよく耳にする「優績者」がどのような業界・範囲で, どのような意味で用いられることばかを探るという個別・具体的な目的, もう一つはその過程を示すことを通じて, あることばの使われる範囲や用いられ方を推定し整理するための方法を示すという一般・抽象的な目的である。

本研究の筆頭筆者は保険業界で10年以上の実務経験があり, 「優績者」は業界において日常的に用いられているという実感がある。一方, 第二筆者は筆頭筆者が用いる「優績者」を理解できず困惑した経験がある。以上のことから「優績者」はおそらく業界用語であることが推測されるが, 保険業界のみで用いられるものかどうかまでは不明である。

あることばがどの範囲でどのように用いられるものかを整理することは重要である。実務教育学においては, 実務の背景や経験の異なる者同士の対話や議論が求められる——典型的には社会構想大学院大学実務教育研究科におけるゼミでのディスカッション, グループワークなど——が, あることばが業界用語だと意識されないまま使われ

ば, 対話や議論の障壁となりかねない。また, 「優績者」のように同音異義語(有責者)がある場合などには, 間違った理解を誘発することになりかねない。

ところで, 業界用語を含む特定の集団において用いられることばをジャーゴンと呼ぶことがある。ジャーゴンとは「特定の業界や専門家グループに固有の用語, 表現, 頭字語のこと」で, 「業界にはそれぞれジャーゴンがあり, もっとわかりやすく, あまり専門的ではない用語の代わりに使われる」。さらに, 「ジャーゴンは, コミュニケーションの改善やグループの結束, メンバーシップの顕示など多くの有益な効果がある一方で, 代償を伴う場合もある。たとえば, グループの外部の人にとってコミュニケーションが難しくなり, 離反を招きかねない」。そして, 「ジャーゴンは疎外感を生みやすい。無意味に聞こえたり, くだらないと言われることもある」などと指摘されている。(ザカリア他2021)

さらに, 業界用語, あるいはジャーゴンは時に無意識に用いられることもある。特定の集団において時に無意識に用いられるという意味では, それは方言にも似ている。例えば, 本研究の第二筆者は愛知県出身であるが, 愛知県を

含む東海地方では「先生が絵を描いていらっしゃる」という意味で「描いてみえる」ということがある。このような「～てみえる」の用法は方言であることが認識されづらい。佐藤（2003）の愛知県についての解説によれば、「尊敬表現にはテミエルがよく使われ」、「この用法は方言と気づいていない人が多い」という。また、このような「～てみえる」について、三重大学の余教授はNHKの取材に対して「『気づかない方言』になりやすい単語には、ある傾向があり、「それは、『発音は共通しているけれども、使い方が違う』場合」だと指摘している（NHKまるっと！みえ2022）。

以上のことから、業界用語、ジャーゴンについて検討することは重要だと考えられる。そのことばがコミュニケーションの障壁となったり、誤解を誘発したり、悪印象を与えたりする可能性があるからである。さらに、東海方言の「～てみえる」がそうであるように、業界用語、ジャーゴンもまた気づかれにくいことがあるように思われる。冒頭に述べたように、筆頭筆者が「優績者」を特に解説をすることなく第二筆者に対して用いたのは、「優績者」が業界用語、ジャーゴンあるいは業界における一種の「方言」であるという認識がなかったためだと考えられる。

以上の問題意識から、本研究では以下の三つをリサーチクエスション（RQ）として設定し、それぞれについて検討を行なう。RQ1とRQ2は、業界用語、ジャーゴン、あるいは方言としての「優績者」に関する検討のため、RQ3は、より広く業界用語、ジャーゴン、あるいは方言について検討するための手法の提言のためのものである。

RQ1：「優績者」はどのような業界で使われてきたか（業界・使用範囲）

RQ2：「優績者」はどのような意味のことばとして用いられてきたか（意味用法）

RQ3：ある用語が一部の業界や領域のみで用いられることばであると想定される場合、そのことばの使用範囲や意味用法はどのように整理可能か（他への展開・社会実装）

以下、2-1. の【研究1】、2-2. の【研究2】、2-3. の【研究3】で、それぞれRQ1、RQ2、RQ3について分析・考察を行なう。なお、以下では、「業界用語、ジャーゴン、あるいは方言」ではなく単に「業界用語」とする。また、引用部分以外については、鉤括弧付きで「優績者」は優績者ということばを指し、鉤括弧を付けない場合に優績である者、すなわち優績者ということばによって指示される人を指している。

2. 分析・考察

2-1. 【研究1】「優績者」はどのような業界で使われてきたか

2-1-1. 背景

「優績者」が、保険業界で一般的によく使われることばであることは確かである。それは第一筆者の実務経験からも言えることではあるが、それだけではない。例えば、ダイヤモンド社が提供するビジネスメディア「ダイヤモンド・オンライン」の「ダイヤモンド保険ラボ」には「保険販売優績者の話は成果につながらない？なぜ名選手は名監督になれないのか」と題する記事が掲載されている。また、財団法人生命保険文化センター財団法人生命保険文化センターが提供している「生命保険用語 英和・和英辞典」（<https://www.jili.or.jp/cgi-bin/cms/public/index.cgi/jil/workshop/dictionary/index>）は生命保険と関係の深い言葉の英訳や和訳、意味、用例などを調べられるWeb上の辞典であるが、「優績者」はこのWeb辞典の見出し語として挙げられている。これらのことから「優績者」が保険業界で用いられていることは間違いない。だが、「優績者」が保険業界だけで用いられていることばかどうかは不明である。

「優績者」は「ゆうせきしゃ」と読むが、パソコン、スマートフォン等で「ゆうせきしゃ」と入力しても「有責者」としか変換されない。また、ワープロソフトによっては「優績者」は「優秀者」の間違いではないかと修正案が提示されることもある。これらは、「優績者」が一般的なものではないことを示唆している。実際、口頭で「ゆうせきしゃ」と言った場合には、上述の第二筆者のように「有責者」を思い浮かべる人も多いのではないだろうか。

もちろん、文章であれば「有責者」だという誤解は避けられる。文章中では漢字で書かれるからである。また、漢字の意味から「優績者」というのは成績や実績、業績が優秀な人を指しているのだと推測可能である。だが、方言が「発音は共通しているけれども、使い方が違う場合」に気づかれにくい傾向にあるように、「優績者」の意味が漢字から推測が可能だからこそ、業界用語だと気づかれにくくなってしまっている可能性も考えられる。

2-1-2. 方法

業界用語だと思われることばがあった際、そのことばの使用範囲について調べるために各業界の人を対象にインタビューやアンケートを行なうというのでは手間がかかりすぎる。もっと簡便に、RQ1「優績者」はどのような業界で使われてきたかにこたえる方法が必要である。

あることばの使用について調べるための方法として言語コーパス（language corpus）がある。国立国語研究所言

語資源開発センターのWebサイトは以下のように説明する。

日本語をはじめとするさまざまな言語を分析するための基礎資料として、書き言葉や話し言葉の資料を体系的に収集し、研究用の情報を付与した言葉のデータベースを言語コーパス(language corpus)と呼びます。

コーパスは1960年頃から最初は言語研究のために構築されるようになりましたが、近年では狭い意味での言語学の領域を超えて、幅広い研究領域で利用されるようになってきました。また学術目的での利用だけでなく、産業界でも利用されています。

言語コーパスの性質から、「優績者」のようなことばが一般的な書き言葉コーパスや話し言葉コーパスなどで十分に調べられるのであれば、それで事足りるわけであるが、少なくとも日本語のコーパスにおいてそれを期待することは難しい。『現代日本語書き言葉均衡コーパス』(BCCWJ: Balanced Corpus of Contemporary Written Japanese)は、「現代の日本語の書き言葉の全体像を把握できるように集められたサンプルが約1億語収録されているが(国立国語研究所少納言Webサイト)、BCCWJで検索をしても「優績者」のヒット件数は0件であった(2022年10月20日(木)検索実施)。だが、だからと言って、コーパスの代わりにGoogleなどの検索エンジンで調べても膨大な数のヒット数があるだけで、そのことばの使用範囲や用法について理

解することは難しい。

そこで、研究1では、国立国会図書館オンライン 国立国会図書館検索・申込オンラインサービス(以下、国立国会図書館オンライン)の検索システム(https://ndlonline.ndl.go.jp/)を用いることとした。具体的には以下に示す形で「優績者」という検索ワードで検索を行なった。国立国会図書館オンラインを用いたのは、国立国会図書館法が定める納本制度によって、日本国内で発行されたすべての出版物の国立国会図書館への納入が義務付けられていることから、日本国内の出版物を広く収集しているためである。また、国立国会図書館は納本制度が開始された1948年5月よりも前の出版物も収集しており、所蔵資料数は日本最大である。上述のBCCWJは、合計約1億500万語を収集しているがサンプルは、書籍、雑誌、新聞、Yahoo!知恵袋、Yahoo!ブログ、国会会議録などからそれぞれ無作為抽出を行なっており、国立国会図書館オンラインに比べて様々なレパートリーを扱うことができる可能性はあるが、網羅性という点では国立国会図書館オンラインには劣ると思われる。

検索を行なったのは、2022年10月20日(木)で、検索語は「優績者」である。図1が示しているように、検索の結果、45件がヒットしたが、「出版年古い順」で再表示を試みたところ、図2のように84件のヒットとなったため、こちらを採用することとした。ヒット数が増えた理由については不明であるが、より多くの図書・雑誌を対象とした方がよいと考え、こちらを採用した。



図1 検索結果① (適合度順)

出所: 検索結果のスクリーンショット



図2 検索結果② (出版年・古い順)

出所: 検索結果のスクリーンショット

2-1-3. 検索結果

上記の方法によって得られた書籍情報を書名（図書・雑誌名）ごとにまとめ、五十音順に並べ替えたものを表1に示す。「番号」は五十音順にした際の通し番号、「書名（著者名・編者名）」は図書・雑誌の名前を示している。「巻-号（出版年）」は図書については出版年を、雑誌については巻、号、出版年を「巻-号（出版年）」の形式で示している。種別は「図」は「図書」を、「雑」は「雑誌」を示している。

発行元はそれぞれの発行元、すなわち出版社名や学会名、組織名を示している。

表1に示した国立国会図書館オンラインの検索結果のうち、「優績者」ということばが書籍名および各章の見出しに使われているものを整理し、表2に示す。表1と同じように種別の「図」は「図書」を、「雑」は「雑誌」を示している。発行元はそれぞれの発行元、すなわち出版社名や学会名、組織名を示している。

表1 検索結果の書籍情報の整理

番号	書名	巻(号)(出版年) 図書は出版年のみ	種別	発行元
①	あなたのセールスを2倍にする：応用自在の実戦教科書	1959年	図	竜南書房
②	インシュアランス 生保版	1947(1960年) 1972(1960年) 2046(1962年) 2077(1962年) 2213(1965年) 2238(1966年) 2290(1967年) 2291(1967年) 2336(1968年) 2337(1968年) 2340(1968年) 2342(1968年) 2357(1968年) 2388(1969年) 2389(1969年) 2435(1970年) 2436(1970年) 2437(1970年)	雑	保険研究所
③	インシュアランス 損保版	3474(1991年) 3343(1988年) 3523(1992年) 3618(1994年) 3715(1996年) 3765(1997年)	雑	保険研究所
④	オール生活	10(12)(1955年)	雑	実業之日本社
⑤	外野ストーリー：一流外野の体験集（保険新書）	1959年	図	保険研究所
⑥	官界通信：政策評価・人事政策等行政・人事情報紙	877(1968年)	雑	官界通信社
⑦	簡易保険募集最高優績者名簿	8(1973年) 9(1974年) 10(1975年) 11(1976年) 12(1977年)	図	通信文化振興会
⑧	漁村	72(8)(2006年)	雑	漁村文化協会
⑨	近代セールス	47(4)(2002年)	雑	近代セールス社
⑩	月刊保険評論	4(2)(1952年)	雑	保険評論社
⑪	交通経済	12(3)(1941年)	雑	交通経済社
⑫	実力外野を解剖する：保険優績者32名の成功実例	1967年	図	近代セールス社
⑬	新・こんな考え方をすればもっと契約がとれるのに： 貴方を優績者にするための101の言葉	2003年	図	近代セールス社

⑭	人事マネジメント	32(8)(2022年) 32(9)(2022年)	雑	ビジネスパブリッシング
⑮	生命保険12カ月のセールスポイント：優績者への近道	1967年	図	近代セールス社
⑯	生命保険セールスの技術	1962年	図	ダイヤモンド社
⑰	生命保険を売る秘訣：優績最短コース	1962年	図	近代セールス社
⑱	生命保険経営	12(1)(1940年) 13(3)(1941年) 25(4)(1957年) 44(6)(1976年) 49(3)(1981年) 52(1)(1984年) 59(1)(1991年)	雑	生命保険経営学会
⑲	セールスの科学	1959年	図	ダイヤモンド社
⑳	赤い自転車物語	1967年	図	労働旬報社
㉑	先見経済	1538(1976年)	雑	セイワコミュニケーションズ
㉒	相互銀行	22(6)(1971年)	雑	全国相互銀行協会
㉓	相互論集	9(1954年)	雑	第一生命保険相互会社
㉔	逓信協会雑誌	543(1956年)	雑	逓信協会
㉕	逓信事業史 続	8(1960年)	図	前島会
㉖	ベストプランナー	15(1)(2008年) 16(10)(2009年) 16(12)(2009年)	雑	セールス手帖社保険FPS研究所
㉗	別冊実業之日本	27(1953年)	雑	実業之日本社
㉘	保険銀行時報	640(1913年) 644(1913年) 657(1914年) 663(1914年) 684(1914年) 1112(1923年)	雑	保険銀行時報社
㉙	保険時報	8(12)(1952年)	雑	保険時報社
㉚	保険展望	40(10)(1994年) 41(6)(1994年) 41(12)(1995年) 48(11)(2002年)	雑	簡易保険加入者協会
㉛	優績者	10(9)(1958年) ～53(6)(2001年)	雑	保険研究所
㉜	優績者への道：セールスマンの秘訣	1951年	図	恒文社
㉝	郵政	3(7)(1951年) 18(9)(1966年) 24(10)(1972年)	雑	日本郵政公社広報部門広報部
㉞	郵貯募集の秘訣	1954年	図	通信教育振興会
㉟	リーダーシップ	23(4)(1996年)	雑	セールス手帖社保険FPS研究所
㊱	ロープレの基本 新人を優績者に変える40のレッスン 保険営業ははじめの一步でつまづかないためのバイブル	2019年	図	近代セールス社

出所：検索結果をもとに筆者ら作成

表2 「優績者」が含まれるタイトル・見出し

番号	「優績者」が含まれるタイトル・見出し	種別	書籍情報	出版年	ページ数
1)	共同生命の優績者——保険	雑	『保険銀行時報』640, 保険銀行時報社	1913	pp. 9
2)	博愛生命優績者——保険	雑	『保険銀行時報』644, 保険銀行時報社	1913	pp. 8
3)	博愛生命優績者	雑	『保険銀行時報』657, 保険銀行時報社	1914	pp. 15
4)	共立生命東京出張所優績者——保険	雑	『保険銀行時報』663, 保険銀行時報社	1914	pp. 10
5)	日本傷害の優績者——保険	雑	『保険銀行時報』684, 保険銀行時報社	1914	pp. 10
6)	有隣優績者表彰	雑	『保険銀行時報』1112, 保険銀行時報社	1923	pp. 7
7)	頗る効果的な三優績者倶楽部	雑	『生命保険経営』12 (1), 生命保険経営学会	1940	pp. 167-168
8)	全国保険年金優績者座談会	雑	『交通経済』12 (3), 交通経済社	1941	pp. 60-61
9)	簡保優績者に聴く外務員信念	雑	三城生『生命保険経営』13 (3), 生命保険経営学会	1941	pp. 89-97
10)	優績者	雑	『優績者』保険研究所	1949-2001	—
11)	第三十二章 優績者から学んだ契約技術	図	フランク・ベトガー著／池田恒雄訳『優績者への道：セールスマンの秘訣』恒文社	1951	—
12)	私の信条 貯金保険優績者	雑	日本郵政公社広報部門広報部『郵政』3 (7)	1951	pp. 50-51
13)	簡保年金 外野優績者訪問記 (其の一)	雑	『月刊保険評論』4 (2), 保険評論社	1952	pp. 30-31
14)	昭和廿六年度簡保優績者表彰	雑	『月刊保険評論』4 (3), 保険評論社	1952	pp. 55
15)	簡保年金 優績者訪問記 (其の二)	雑	『月刊保険評論』4 (3), 保険評論社	1952	pp. 57-59
16)	優績者に知事賞 (埼玉)	雑	『保険時報』8 (12), 保険時報社	1952	pp. 7
17)	保険外交に成功——優績者となるまで	雑	大村利河『別冊実業之日本』27, 実業之日本社	1953	pp. 122-124
18)	1 初めは誰でも優績者ではない	図	郵政省貯金局編『郵貯募集の秘訣』通信教育振興会	1954	pp. 1
19)	6 優績者にお客の狙い方を聞く	図	郵政省貯金局編『郵貯募集の秘訣』通信教育振興会	1954	pp. 75
20)	附録 最高優績者のプロフィール	図	郵政省貯金局編『郵貯募集の秘訣』通信教育振興会	1954	(附録)
21)	契約が伸びると「優績者」が増える?	雑	新井鋼太郎『相互論集』9第一生命保険相互会社	1954	pp. 130-142
22)	私はこうして優績者になった (セールスマン成功体験記)	雑	勝部尚平『オール生活』10 (12) 実業之日本・ACC編, 実業之日本社	1955	pp. 98-100
23)	保険年金募集員最高優績者制度	雑	外務課同人『通信協会雑誌8月』543, 通信協会	1956	pp. 49-55
24)	小都市の支社の優績者座談会	雑	山本・高橋・橋本・田中・小川・杉田『生命保険経営』25 (4), 生命保険経営学会	1957	pp. 46-50
25)	セールスマンの自己批判——優績者への道——	図	吉岩松男著『あなたのセールスを2倍にする：応用自在の実戦教科書』竜南書房	1959	pp. 196
26)	序章 ある優績者会議	図	竹内芳夫著『セールスの科学』ダイヤモンド社	1959	pp. 1
27)	優績婦人支部とその経営	図	第一生命・安田トラヨ『外野ストーリー：一流外野の体験集 (保険新書)』保険研究所	1959	pp. 28
28)	銀行で成功した婦人優績者	図	朝日生命・小森谷きよ子『外野ストーリー：一流外野の体験集 (保険新書)』保険研究所	1959	pp. 50
29)	朝日名古屋の代表的優績者	図	朝日生命・宮川光榮『外野ストーリー：一流外野の体験集 (保険新書)』保険研究所	1959	pp. 118
30)	優績クラブの婦人會長	図	安田生命・関よ志『外野ストーリー：一流外野の体験集 (保険新書)』保険研究所	1959	pp. 140
31)	生命保険の月優績者表彰	雑	保険評論社『月刊保険評論』11 (2) (116)	1959	pp. 33-34
32)	第五 優績者制度	図	郵政省編『通信事業史続』第8巻前島会	1960	pp. 228
33)	特集 第十三回生保の月優績者——北海道・関西・中国・九州	雑	今井・橋本・越智『インシュアランス生保版』1947, 保険研究所	1960	pp. 18-21
34)	優績者紹介 千代田・木村さん	雑	越智『インシュアランス生保版』1972, 保険研究所	1960	pp. 17

35)	3 ある優績者のノート	図	佐藤知也『生命保険セールスの技術』ダイヤモンド社	1962	pp. 30
36)	ー1 優績者は平凡人から	図	神谷英治『生命保険を売る秘訣：優績最短コース』近代セールス社	1962	pp. 13
37)	熊本生協生保月優績者	雑	『インシュアランス生保版』2046, 保険研究所	1962	pp. 16
38)	私の意見 安田・武蔵野月掛営部長	雑	富沢市之助・月刊優績者『インシュアランス生保版』2077, 保険研究所	1962	pp. 1
39)	優績者の顔——竹内君江さん	雑	『インシュアランス生保版』2213, 保険研究所	1965	pp. 17
40)	トピックス 大阪生協「生保の月」優績者	雑	『インシュアランス生保版』2238, 保険研究所	1966	pp. 18-19
41)	簡保最高優績者に聞く募集のあり方	雑	船橋清；浅野鉄雄；宮下和夫；辻本益次；細川隆；江頭好美；土本智；多田郡幸『郵政簡保50周年特集』18(9)(206), 日本郵政公社広報部門広報部	1966	pp. 40-45
42)	最高優績者たちの執念	図	全通文学会編『赤い自転車物語』労働旬報社	1967	pp. 116
43)	『生命保険12カ月のセールスポイント：優績者への近道』	図	伊藤正美, 近代セールス社	1967	—
44)	『実力外野を解剖する：保険優績者32名の成功実例』	図	神谷英治, 近代セールス社	1967	—
45)	各地方優績者表彰・人事界動その他	雑	『インシュアランス生保版』2290, 保険研究所	1967	pp. 16-23
46)	大阪生協「生保の月」優績者	雑	『インシュアランス生保版』2291, 保険研究所	1967	pp. 12-13
47)	宮城県生協・埼玉生協・優績者永年勤続者表彰式	雑	『インシュアランス生保版』2336, 保険研究所	1968	pp. 17-18
48)	優績者表彰——岡山・徳島・札幌・千葉	雑	『インシュアランス生保版』2337, 保険研究所	1968	pp. 14-19
49)	空知, 岩手, 福島, 愛知の各生協優績者	雑	『インシュアランス生保版』2340, 保険研究所	1968	pp. 14-19
50)	優績者表彰/神戸, 阪神, 島根, 長野, 岡崎の各生協優績者	雑	『インシュアランス生保版』2342, 保険研究所	1968	pp. 16-19
51)	郵貯募集優績者を近く表彰	雑	『官界通信：政策評価・人事政策等行政・人事情報紙』877, 官界通信社	1968	pp. 13
52)	札幌郵政局・簡保最高優績者会議開く, その他	雑	『インシュアランス生保版』2357, 保険研究所	1968	pp. 14-15
53)	優績者表彰	雑	『インシュアランス生保版』2388, 保険研究所	1969	pp. 16-24
54)	優績者表彰	雑	『インシュアランス生保版』2389, 保険研究所	1969	pp. 18-21
55)	各地方生協の優績者表彰(1)	雑	『インシュアランス生保版』2435, 保険研究所	1970	pp. 20-21
56)	各地方生協の優績者表彰(2)	雑	『インシュアランス生保版』2436, 保険研究所	1970	pp. 22-23
57)	各地方生協の優績者表彰(3)	雑	『インシュアランス生保版』2437, 保険研究所	1970	pp. 20-23
58)	通信教育講座を受講して	雑	為替・簿記コース優績者『相互銀行』22(6), 全国相互銀行協会	1971	pp. 30-38
59)	簡保最高優績者会議	雑	『郵政文芸特集』24(10)(279), 日本郵政公社広報部門広報部	1972	pp. 5
60)	『簡易保険募集最高優績者名簿』8-11	図	通信文化振興会	1973-1976	—
61)	(44) 優績者に学ぶ	雑	『先見経済』1538, セイワコミュニケーションズ	1976	pp. 30-31
62)	五〇〇万ドル優績者会議の基準改正	雑	『生命保険経営』44(6), 生命保険経営学会	1976	pp. 149
63)	『簡易保険募集最高優績者名簿』12	図	通信文化振興会	1977	pp. 147-156
64)	米加生保会社の優績者招待会調査	雑	『生命保険経営』49(3), 生命保険経営学会	1981	—
65)	優績者大会の運営に工夫	雑	『生命保険経営』52(1), 生命保険経営学会	1984	pp. 154-155
66)	優績者19名を表彰(事研・本科通信講座)	雑	『インシュアランス損保版』3343, 保険研究所	1988	pp. 17
67)	体験談「優績者と支店経営の両立」	雑	浜田朝子『生命保険経営』59(1), 生命保険経営学会	1991	pp. 22~30
68)	共栄クラブが10周年式典を開催(共栄火災, 優績者大会も開き表彰)	雑	『インシュアランス損保版』3474, 保険研究所	1991	pp. 19

69)	優績代理店を表彰（日新火災）	雑	『インシュアランス損保版』3474, 保険研究所	1991	pp. 19
70)	創立50周年優績者大会開く（共栄火災）	雑	『インシュアランス損保版』3523, 保険研究所	1992	pp. 11
71)	平成五年度最高優績者交友会近畿支部大会の開催——近畿郵政局通信員	雑	『保険展望』40（10）, 簡易保険加入者協会	1994	pp. 70
72)	全国直営職員優績者大会開く（共栄火災）	雑	『インシュアランス損保版』3618, 保険研究所	1994	pp. 16
73)	合同優績者大会も開く（共栄火災）	雑	『インシュアランス損保版』3618, 保険研究所	1994	pp. 16
74)	平成六年度営業最高優績者等会議の開催	雑	四国郵政局通信員発『保険展望』41（6）, 簡易保険加入者協会	1994	pp. 69
75)	平成六年度営業最高優績者交友会近畿支部大会盛大に開催される	雑	近畿郵政局通信員『保険展望』41（12）, 簡易保険加入者協会	1995	pp. 78
76)	優績者のわがままは？	雑	月刊リーダーシップ編集部編『リーダーシップ』23（4）, セールス手帖社保険FPS研究所	1996	pp. 56
77)	第31回直営優績者大会開催（共栄火災）	雑	『インシュアランス損保版』3715, 保険研究所	1996	pp. 17
78)	第32回直営優績者大会を開催（共栄）	雑	『インシュアランス損保版』3765, 保険研究所	1997	pp. 18-19
79)	「事業解説 リーダーとしての役割—セールス・コーチング（営業最高優績者等代表者フォーラムより）」	雑	富士隆晟『保険展望』48（11）, 簡易保険加入者協会	2002	pp. 17-22
80)	「ザ・トップセールスマン（147）古谷和男 さがみ信用金庫渋沢支店 自ら専門知識を身に付け年金セールスを推進する一部下全員を優績者にした若き係長」	雑	『近代セールス』47（4）, 近代セールス社	2002	pp. 46-48
81)	「新・こんな考え方をすればもっと契約がとれるのに：貴方を優績者にするための101の言葉」	図	和谷多加史, 近代セールス社	2003	—
82)	「クローズアップ 平成18年度漁協共済優績者表彰—255組合が栄えある表彰（カラーページ JF共済（467）」	雑	『漁村』72（8）, 漁村文化協会	2006	pp. 46-49
83)	「特集 新春座談会 優績者「MDRTメンバー」が占う、混迷の08年保険業界 生命保険の本来の意義を忘れず、顧客との信頼関係があれば、恐れるものはない」	雑	平子知彦／加藤治朗／伊吹憲市他『ベストプランナー』15（1）, セールス手帖社, 保険FPS研究所	2008	pp. 4-10
84)	「決算書に強い優績者の方法に学ぶ—解約払戻金を盛り込んだキャッシュフロー表を作成して、保険のメリットを視覚に訴えます（特集 法人開拓の基本は、決算書分析から—決算書の数字を根拠に最適な保険を提案する）」	雑	橋口慎也／鬼塚眞子『ベストプランナー』16（10）, セールス手帖社, 保険FPS研究所	2009	pp. 2-4
85)	「ドクターマーケットに強い優績者に学ぶ—お忙しいドクターに、5分間で相続・事業承継対策をプレゼンテーションする（特集 今日からはじめたいドクターマーケット開拓）」	雑	木場安弘／鬼塚眞子『ベストプランナー』16（12）, セールス手帖社保険, FPS研究所	2009	pp. 2-4
86)	「ロープレの基本 新人を優績者に変える40のレッスン 保険営業ははじめの一步でつまづかないためのバイブル」	図	藤島幸恵, 近代セールス社	2019	—
87)	「図解 営業社員育成はAIで自動化できる：社内に眠る情報資産活用のEdTechで全社員を優績者へ（第1回）エドテックによる「営業人材育成」の自動化」	雑	本郷理一『人事マネジメント』32（8）, ビジネスブリッキング	2022	pp. 60-63
88)	「図解 営業社員育成はAIで自動化できる：社内に眠る情報資産活用のEdTechで全社員を優績者へ（第2回）宝の持ち腐れをなくす情報資産の棚卸大作戦」	雑	本郷理一『人事マネジメント』32（9）, ビジネスブリッキング	2022	pp. 70-73

出所：検索結果をもとに筆者ら作成

2-1-4. 考察

表1, 表2を合わせて考えた際, まず気づくのは全て保険に関するものだということである。もちろん, 例えば, 表1の11)については, 「第三十二章 優績者から学んだ契約技術」あるいは書名である『優績者への道: セールスマンの秘訣』からだけでは, 保険に関するものとはわからない。だが, これも著者名「フランク・ベトガー」で検索すれば, 彼が元メジャーリーガーであり, 保険外交員であったことはすぐにわかる。

このことから, RQ1「優績者」はどのような業界で使われてきたかにこたえるならば, 「優績者」は主に保険業界で用いられていることばであり, 研究1の方法では他の業界における使用例は見出せなかったとまとめることができるだろう。ここで, 「保険業界のみで用いられることばである」と断定しないのは, 今回の検索結果で見られなかったからといって他の業界で全く使われないとは言い切れないからである。それは, 他の地域出身者であっても両親がともに東海地方出身であった場合に, 家庭内で使われている「～てみえる」を自然なものだと子どもが感じたり実際に使ったりする可能性があるということと似ている。保険業界の人が周りにいたり保険業界出身であったりなど様々な理由から, 他の業界の人であっても「優績者」を使うことはあり得ることである。

だが一方で, 例え保険業界特有とまでは言い切れないとしても, 「高い確率で保険業界のみで使われることばである」と認識することには意味があり, それだけでも実用上は問題ない。「優績者」ということばが保険業界以外の人には伝わらないかもしれないことを意識することができさえすれば, 業界用語であることの弊害を抑えることができるからである。

2-2. 【研究2】「優績者」はどのような意味のことばとして用いられてきたか

2-2-1. 背景

研究1から, 「優績者」が主に保険業界で用いられていることばであることが示された。また, 「優績者」は漢字の意味から「優秀な成績・実績・業績をあげている人」という意味だと理解できる。だが, それはつまりどのような人なのだろうか。優秀とはどういう意味だろうか。また, ここであげるべき「成績・実績・業績」とはどのようなものであろうか。もちろん, 研究を行なう際にはそれを研究者が定義をすることが必要になるわけだが, それとは別に実際にどのように使われてきているかを確認することは必要だろう。また, 業界用語としての「優績者」を保険業界以外の人に説明することを考えれば, 一般的なあるいは辞書的な意味や用法を押さえておくことには意味がある。

一般的なことばであれば, 辞書を引くという手段を用い

ることができる。上述の生命保険用語 英和・和英辞典で調べると top producer [agent] という意味が出てくるが, これは漢字の意味から推測できる以上のものではない。

2-2-2. 方法

ことばの意味や用法が文脈によって規定されるものであれば, 「優績者」が用いられる文脈がどのようなものであるかを見ていくことが必要だろう。そこで研究2では, テキストマイニングを行なうことで, どのようなことばとともに用いられているか, その共起関係をさぐっていきたい。テキストマイニングとは, 自由記述形式の文章など単語や文節, フレーズなどに分割して, 出現頻度や相関関係などを抽出して分析することである。研究2で分析に用いるKH Coderは, 計量テキスト分析, テキストマイニングのためのフリーソフトである。アンケートの自由記述, インタビュー記録, 新聞記事など様々なテキストの分析に活用されている。

まず, 研究1の表2に示した上記88件に関して, 以下の基準に従ってデータのクリーニングを行ない, 不要な情報の削除, 情報の重複の解消を行なった。

- 1-書籍のタイトルもしくは記事の見出し部分以外の情報を削除する。(通し番号直後の「タイトル・見出し」のみ残す)
- 2-「第三十二章」「I」「6」「附録」「第1回」のように, 見出しであることや同一の特集のシリーズの第何回目かなどを示す, 実質的に意味のない表現を削除する。
- 3-年度を削除する。
- 4-巻数や開催回数, 年度等が異なるだけで, 使用の文脈として同じと見なせるものは一つにまとめる。
- 5-本研究ではそれぞれの固有名詞に注目する必要があるわけではないので, 組織名は「組織名」, セクション名は「セクション名」, 商品名は「商品名」, 個人名は「個人名」, 地名は「地名」, 役職名は「役職名」とする。ただし, 簡保のように組織名なのか商品名なのかわかりにくいものは全て組織名として扱うこととする。
- 6-旧仮名遣い(なつた)や旧字体(險, 會など)は現在使われている仮名遣いや字体(新字体)に変換する。
- 7-直営優績者大会開催と直営優績者大会を開催のように実質同じ表現だと考えられるもの, また上記の作業を経て実質的に同じ表現になったと考えられるものを一つにまとめる。

2-2-3. 結果

以上の基準でクリーニングしたものについて, KH Coderを用いてテキストマイニングを行なった。その結果を図3に示す。なお, 優績者, 最高優績者, 優績, 婦人優

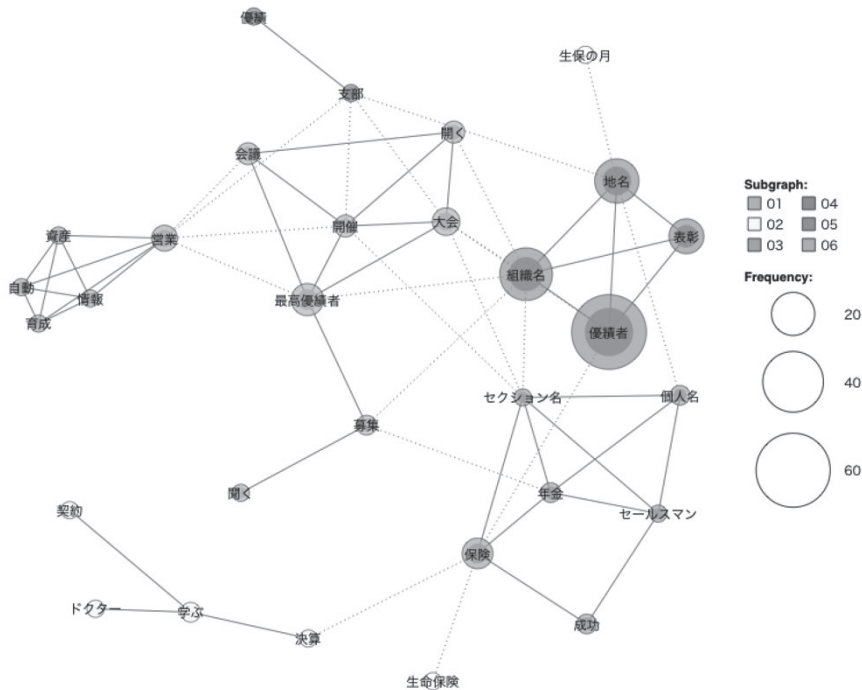


図3 「優績者」の共起ネットワーク

出所：KH Coder を用いて筆者ら作成

績者, Edtech, 平凡人, 全社員, 生命保険, 座談会, 体験談, 代理店, 外野, 組織名, セクション名, 商品名, 個人名, 役職名, 生保の月については一塊(一語)の表現として認識されるように設定した。図3は最小出現頻度を3, 上位60語(デフォルト設定)としたテキストマイニングの結果図(共起ネットワーク)である。最小出現頻度を3としたのは, 4の場合には大雑把すぎる塊となってしまう一方, 1や2では細かすぎる図となったことを考慮してのことである。

2-2-4. 考察

図3について, まず, 「優績者」を含む塊(図3右上)に注目したい。優績者-組織名-地名-表彰が一つの塊を成していることから「優績者」は地域や組織単位で表彰をされるような存在であることがわかる。優績-支部という塊(図3中央上)や保険-年金-セールスマン-個人名-セクション名-成功という塊(図3右下)についても同様のことが指摘できるだろう。個人名が出てくるところから「優績者」というのは個人を指しているのだという当たり前のことに改めて気づかされる。

ところで, 「優績者」の「優」の字にすでに「優れている」という意味合いは含まれているが, 単に優れているというだけでない。優績者-組織名-地名-表彰という塊(図3右上)からは, 表彰によってそれが自己や他者に対して可視化される存在なのだということがわかる。これは「最高優績者」を含む塊(図3中央)において, 保険の「募集」に「優績

であることを可視化する形で「大会」や「会議」を「開く」「開催する」という関係性からも同じことが見出せる。

次に, その「最高優績者」を含む塊(図3中央)に再度注目し, そこに「開く」という動詞が含まれることに注目したい。これらが実際にどのような使われ方をされているかを示したものが図4である。図4を見ると, 「優績者」というのは何かいい方法やコツのようなものを持っている存在であり, それを「開く」ことで他の人たちが学ぶことができる存在でもあると認識されていることがわかる。これは決算-ドクター-契約-学ぶという4語から生成された塊(図3左下)における「学ぶ」についても同様である(図5)。

決算-ドクター-契約-学ぶという塊(図3左下)に注目したい。ここにおける「決算」は決算書の分析によって会社の状況を知るという方法を, ドクターは対象もしくは業界を具体的には指しており, 具体的にそれらについて学ぶことが契約につながる, あるいはそのような契約技術を学ぶということを示している。この塊からわかるのは, 対象や業界があり, それに対応した方法を学ぶことが契約につながる, あるいはそのような契約技術があること, そしてそれを持っているのが「優績者」だということだと解釈可能だろう。

最後に, 営業-資産-情報-自動-育成(図3左上)に注目したい。これは表2の最後の二つ, (87), (88)から生成された塊である。同一著者, 同一媒体のものであり, これだけを持って業界の将来を占うことはできないが, 今後優績者の育成はAIで自動化される可能性が示唆されるもので

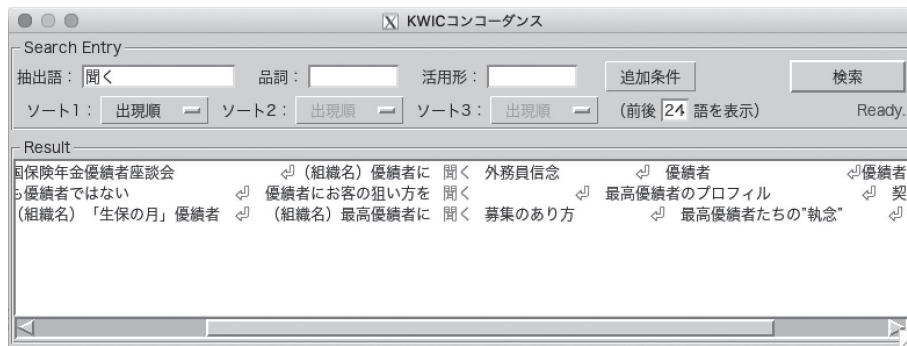


図4 「聞く」の使用例

出所：KH Coderのスクリーンショット

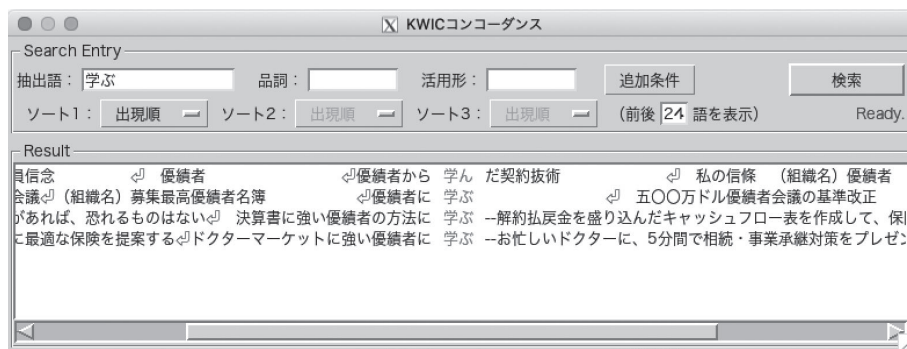


図5 「学ぶ」の使用例

出所：KH Coderのスクリーンショット

ある。

以上をまとめて文章にすれば、以下になるだろう。

「優績者」とは保険「営業」における「契約」の業績が優秀な「個人」である。優績者は業界全体だけでなく、「地域」「組織」「セクション」などの単位で優秀かどうか判断される存在であり、その優秀さは「表彰」、「大会」などの形で可視化される。優績者の話は「聞く」に値するものであり「学ぶ」べきものがある。また、「対象」や「業界」に対応した方法を学ぶことが「契約」につながる。なお、「優績者」の育成は今後AIで自動化される可能性がある。

このように捉え、まとめることで、RQ2「優績者」はどのような意味のことばとして用いられてきたかにこたえることはできたと考える。ただし、ここで気をつけなければならないのは、このような「優績者」の意味用法はこれまで用いられ、語られてきたものから描かれたものであり、必ずしも今後目指すべき優績者像と合致するわけではないということである。今後どのような優績者像を業界、組織、地域、セクションなどの単位で目指していくか、あるいは描いていくかは別途議論が必要である。

2-3. 【研究3】ある用語が一部の業界や領域のみで用いられることばであると想定される場合、そのことばの使用範囲や意味用法はどのように整理可能か

2-3-1. 背景

以上、研究1、研究2では「優績者」の使用範囲や意味用法について検討し、それらについて記述・確認を行なうことができた。だが、それだけでは本研究の価値や意義は「優績者」について検討を行なっただけに留まってしまう。研究3では、本研究で用いた方法を他の業界用語についての検討に適用できるように整理していく。

2-3-2. 方法

本研究を他の場面に適用可能なものとするために、川山(2021)の「実践の理論」における「脱理め込み化」の議論を参照する。川山(2021)は以下のように指摘する。

「実践の理論」は実践的知識と実践的知識の利活用の知識からできている。自身の実務経験から「実践の理論」をつくり出そうとすると、実践的知識と実践的知識を利活用するための知識がセットになる。脱理め込み化とは、そのような実践的知識を自身の実務経験の文脈から切り離して、ほかの実践の場で活用できるようにある程度抽象化していくことにはかならない。

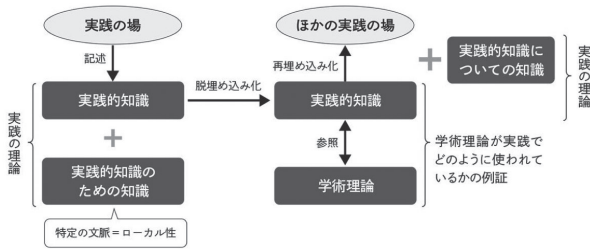


図6 実践的知識の脱埋め込み化と再埋め込み化

出所：川山2021 図表12-2

研究1, 研究2は実務の「現場」における暗黙知とは正確には異なる。だが、筆者らがこれまでの実務経験に基づいて、「優績者」の使用範囲および意味用法について「このようにしたら言語化可能なのではないか」という感覚あるいは勘のようなものを駆使して探究的に検討を行ってきたという意味では、広い意味で実務上の暗黙知を形にしたものである。第一筆者は保険業界で実務に関わってきた者であり、第二筆者は応用言語学を専門の一つとする研究者である。研究1, 研究2は、筆頭筆者の保険業界で実務を通じた言語感覚と、第二筆者の応用言語学者としての実務経験とが対話的に融合した結果、研究1, 研究2のような方法が採用されたという点で、広義における実務上の暗黙知が本研究を通じて形式知化されたと考えられるのである。以下、紙幅が限られているため再埋め込み化、すなわち他の業界用語についての例証までは本研究では扱えないが、今後同様のことを試みようとする人たちにとっての手がかりとなるよう、整理しておきたい。

2-3-3. 考察

研究1, 研究2では「優績者」について検討を行ってきたが、これをある業界用語について検討する場合と捉え直し、「ほかの実践の場で活用できるようにある程度抽象化していく」(川山2021) とすれば、表3のように記述できるだろう。

このような手順を経ることで、他の業界用語についても同じように検討することが可能だろうと思われる。この方法の優れている点はインタビューやアンケートを行ったり、書籍を実際に手にしてその内容を確認したりしなくてもよいという点である。本研究ではKH Coderを用いてテキストマイニングを行なったが、最近ではオンライン上で無料でテキストマイニングができるサイトもあり、表3に示した手順を実施しやすい環境は整ってきていると言える。

ただし、この方法は決して万能ではない。表3に示した手順を実施するには、少なくとも以下の三つの条件が満たされる必要がある。(1) 「ステップ1」の検索結果が膨大になりすぎないこと、(2) ステップ4においてステップ3の結果を解釈することができる程度には当該の業界について理解していること、(3) 過去に出版された書籍中にそのことばが使われていることの三つである。

まず、(1) 「ステップ1」の検索結果が膨大になりすぎないことについて考えたい。本研究で対象とした「優績者」の場合、検索結果も用例も100件以下であったため、全てを目で見て確認することも可能であった。だが、これが1,000件を超えるような場合には全てに目を通すことは難しくなる。その場合には、出版年を最近10年間に限定するなどして絞り込みを行なうことが必要になる。

次に、(2) ステップ4においてステップ3の結果を解釈することができる程度に当該の業界について理解している必要がある。本研究ではたまたま検索結果の全てが保険業界のものであったが、あることばが複数の業界で使われていることが推定された場合には、ステップ4における解釈が難しくなる可能性がある。その場合には、自分自身が関わる実務領域における意味用法のみに限定して解釈・記述を行ったり、必要に応じて当該業界の実務家に確認したりする必要がある。

さらに、この方法を採用するには(3) 過去に出版された書籍中にそのことばが使われていることが必須となる。例えば、書籍には現れないが口頭では用いられることばで

表3 業界用語と思われるAについてその使用範囲を推定し意味用法を記述するステップ

準備段階	Aを一般的な辞書やコーパスで調べる。
ステップ1	国立国会図書館オンラインでAを検索する。検索の条件によってヒット件数が異なる場合があるので、デフォルトの「適合度順」だけでなく「タイトル」「著者名」「出版年」「請求記号順」なども試し、最もヒット件数が多い結果を採用する。
ステップ2	ステップ1の結果のタイトル、見出し、発行元などの情報からAが使用されている業界・使用範囲を推定する。検索結果だけからでは推定が難しいものについては、著者について調べたり出版社やオンライン書店などが提供している書籍情報などを参照する。
ステップ3	ステップ2の検索結果のデータを整えた上で、テキストマイニングを行ない、Aの共起ネットワークについて確認する。ステップ2において複数の業界における使用が見られた場合には、必要に応じて業界ごとに分けてテキストマイニングを行なう。
ステップ4	ステップ3の結果を解釈することで、Aの意味用法を記述する。

あたり、ごく最近に使われ始めたことばで週刊誌や月刊誌でさえもそのことばを用いていなかったりした場合には、国立国会図書館オンラインで検索してもヒットしないということになる。その場合には一般的な検索サイトでもヒット件数がそれほど多くないことが予想されるため、そちらを参照することで解決できるだろう。

3. まとめと今後の課題

以上、本研究では、三つのリサーチクエスションを設定し、「優績者」が用いられる業界や使用範囲について国立国会図書館オンラインの検索結果から推定し（研究1）、その検索結果をもとに意味用法についてテキストマイニングを用いて記述を行なった（研究2）。また、研究1、研究2の過程を「脱埋め込み化」（川山2021）することで、他の業界用語についても同様のことが行えるよう整理を行なった（研究3）。

今後の課題は、まず、今後目指すべき優績者像について考察を行なうことである。2-2-4. の最後で示したように本研究が記述した「優績者」の意味用法はこれまで用いられ、語られてきたものを元にしたものであり、必ずしも今後目指すべき優績者像と合致するわけではない。今後どのような優績者像を業界、組織、地域、セクションなどの単

位で目指していくか、あるいは描いていくかについて、今後さらに考察を深めていきたい。

また、研究3で示した方法が他の業界用語について検討する際に、本当に機能するかどうか、すなわち「再埋め込み化」（川山2021）を行なうことで検討していくことも今後の課題として挙げられるだろう。

参考文献

- 川山竜二（2021）「第12章 実践と理論の融合」実務家教員COEプロジェクト（編）『実務家教員の理論と実践 人生100年時代の新しい「知」の教育』先端教育機構社会情報大学院大学出版部
- 佐藤亮一（監修）（2003）『標準語引き 日本方言辞典』小学館
- 国立国語研究所言語資源開発センター Webサイト「言語コーパスガイダンス」〈<https://clrd.ninjal.ac.jp/guidance.html>〉
- 国立国語研究所少納言Webサイト KOTONOHA「現代日本語書き言葉均衡コーパス」〈<https://shonagon.ninjal.ac.jp/>〉
- NHKまるっと!みえ（2022）「「～してみえる」って使います？“気づかない方言”の法則」〈<https://www.nhk.jp/p/ts/2W7WM664QP/blog/bl/plyK7Np8N6/bp/pBldawj28B/>〉
- ザカリアC.ブラウン、エリックM.エニシッチ、アダムD.ガリンスキー（2021）「業界の「専門用語」を多用すると信頼を失いかねない ジャーゴンの悪影響を防ぐ4つのステップ」DIAMOND ハーバード・ビジネス・レビュー 〈<https://dhbr.diamond.jp/articles/-/7652>〉

Exploratory Study of the Usage Scope and Semantic Usage of Words Used in Practice: Through consideration of “*Yuusekisha*” as an Industry Term, Jargon, or Dialect

Atsuo Nakamura, Takao Tomono

Abstract

This study confirms that the term “*Yuusekisha*” is an industry term used mainly in the insurance industry, and obtained the following description of the meaning and usage of it: “*Yuusekishas* are an individual who has an outstanding performance in insurance sales. They are judged not only by the industry, but also by region, organization, or section, and their excellence is visualized in the form of awards, competitions, and other forms of recognition. The stories of them are worth listening to and learning from. In addition, learning how to respond to the subject and the industry will lead to contracts. Furthermore, the training for becoming *Yuusekisha* may be automated by AI in the future.”

Furthermore, by “de-embedding” (Kawayama 2021) the search process in this study, we organized the process so that the same can be done for other industry terms.

Keywords: industry terminology/jargon/dialect, “*Yuusekisha*”, text mining, de-embedding