

AI への入力で止まるときも 作成だけが進むときも

頼まれた仕事は、何を 解決するためのものか。

AI 時代に依頼の前提を確かめ

必要な仕事を見つけ直す図解実践ガイド



依頼者も、最初から解くべき問題をすべて分かっているとは限りません。現場の事実を照らし、目的と引き受ける仕事を一緒に見直す。その過程を、一件の仕事から考えます。

リクエスト株式会社 組織行動科学®

2026 年 9 月 30 日公開版 第 2 版 図解とイラストを増補

はじめに

一件の仕事を思い浮かべて読む

指示に正確かつ迅速に応えることは、仕事の大切な基礎です。その仕事を相手に正しく役立てるために、頼まれた内容と、相手が解決したいことを照らす必要があります。

本書は、依頼の背景や完了条件を共有することから、さらに一歩進みます。依頼者の想定と現場の事実が食い違ったとき、何を確かめ、どのように依頼を相談し直すかを扱います。

依頼と事実を照らす考え方 3～8 ページ

AI を使う場所と一件の架空例 9～18 ページ

結果 学習 支援と職場の条件 19～24 ページ

仕事で使う記入シート 25～27 ページ

研究との関係と参考文献 28～30 ページ

次の一件で始める会話 31 ページ

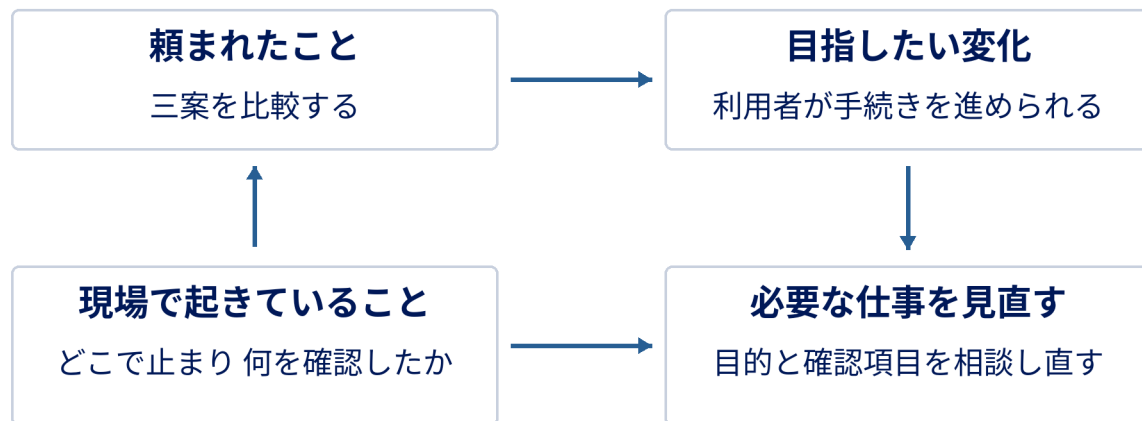
最近頼まれた仕事、またはこれから頼む仕事を一件選んでください。「何を作ってと言われたか」「何が変われば役立つか」を並べるところから読めます。

10～18 ページの企業、記録、会話、成果物はすべて説明用の例です。

1 仕事の出発点

依頼の言葉と解くべきことを照らす

「三案を比べて」「案内文を作って」という依頼は、してほしい作業を表しています。なぜその作業が必要か、どんな困りごとを変えたいかまで伝えているとは限りません。



依頼の言葉と現場の事実を照らし 依頼者も担当者も見立てを更新する

図 1 依頼の言葉と現場の事実から必要な仕事を見直す

依頼者の見立てを聞き、実際の記録や使われる場面と照らします。食い違いがあれば、担当者が勝手に目的を変更せず、依頼者に理由と確認材料を示して相談します。

本書でいう「問題」は、誰かの性格や能力ではなく、目指す状態と、実際に起きていることの間にある、仕事として扱う必要のある違いです。

2 必要な仕事を一緒に見つける

依頼者の想定も確かめる対象になる

依頼者は、仕事の目的や判断を担う立場にあっても、現場の状況をすべて把握しているとは限りません。本人の説明は重要な情報ですが、原因の見立てと、実際に確認できたことは分けて扱います。



場面 依頼者の見立てと一件の記録を一緒に照らす

依頼に含まれるもの	確かめたいこと
してほしい作業	何を作るか。どんな判断や行動に使うか。
原因についての見立て	何を見て、その原因だと考えたか。別の説明はあるか。
目指す状態と守る条件	誰が何をできるようにしたいか。変更できない条件は何か。

依頼者にも見立てを更新する役割がある

「私もまだ原因は分かっていません」と共有できれば、必要な確認を相談しやすくなります。担当者が示した事実から、調べる対象や、求める成果物を変更する場合もあります。

問題の定義、関連情報の探索、解決案の評価を扱う研究整理があります [1]。本書の会話や手順は、その視点を日常の依頼へ応用した提案です。

3 事実から言える範囲

観察したことと原因の説明を分ける

「担当者が二度確認した」は観察できた行為です。「分担が曖昧だから二度確認した」は、その行為の原因についての説明です。説明には、別の可能性が残ります。

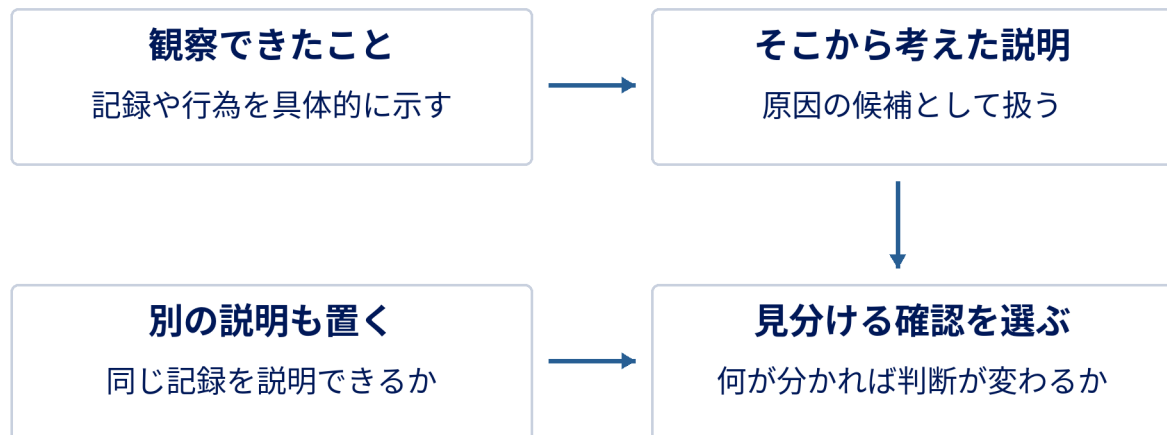


図 2 同じ記録を説明する可能性と見分ける確認

確認が二度あったとしても、二度目は条件変更に必要な確認だったかもしれません。記録、原因の候補、依頼者の希望、これからの見通しを区別すると、何を追加確認するかが見えます。

既存の信念や仮説に沿って証拠を探し、解釈する傾向が研究されています [2]。別の説明と、見立てが変わる条件を先に書く方法は本書の実務提案です。

4 何を見に行くかを考える

最初の見立てが変わる確認を選ぶ

確認する項目を増やす前に、「この確認で、何の判断が変わるか」を考えます。原因の候補を少数並べ、それぞれを見分ける材料を選びます。

考えられる説明	見分けるための確認
回答を見つけられない	回答は存在するか。利用者はどこを探し、何を見つけられなかったか。
案内の意味を理解できない	どの言葉や条件で解釈が分かれたか。実際の入力場面ではどこで止まるか。
回答の判断範囲がない	担当は分かっている、何を決められず、誰の判断が必要だったか。

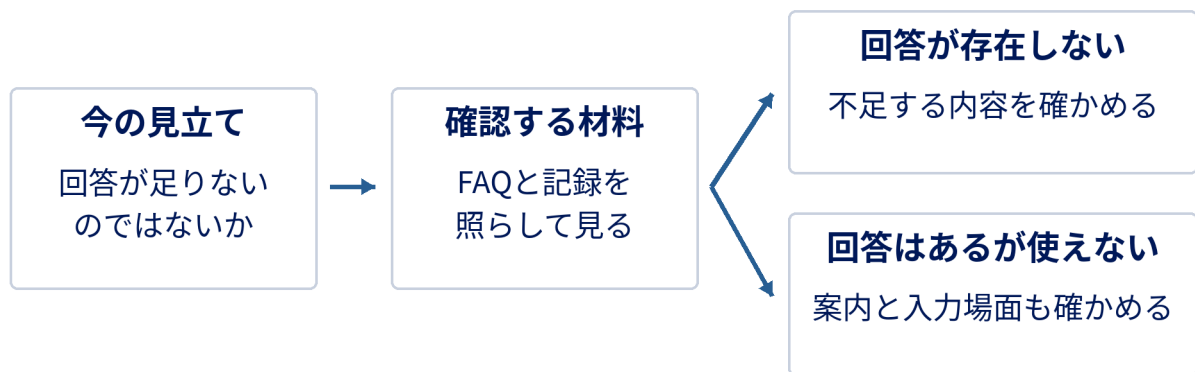


図 3 説明を見分ける確認の例

確認前に短く書いておく

「回答がない」と考えているなら、「回答はあるのに、使い方が分からず問い合わせた記録があれば、案内の仕方も見直す」と書きます。何が分かれば、最初の判断を変えるかを先に置きます。

表は候補の例です。すべての問い合わせの原因を、この三つに分類するものではありません。複数の事情が重なることもあります。

5 確認の範囲を扱う

一件を具体的に見て全体とは区別する

集計だけでは、どこで仕事が止まったかを捉えられない場合があります。一件の記録から、依頼、作業、確認、受け渡しを順に追うと、集計の項目に含まれていない違いを見つけられます。



場面 一件の記録に沿って分からない箇所を確かめる

記録だけで分からない部分を聞く

いつ、誰が、何を見て、どこで止まったかを確かめます。相手の説明を聞く場合は、実際の行為と、後から考えた理由を分けます。誘導せず、実際に見たものを指してもらいます。

一件から全体の割合や原因を決めない

選んだ一件は、注目する点を見つける材料になります。よく起こることかを判断するには、確認期間、対象、記録の残り方、同じ条件の他の事例も必要です。記録がないことだけで、起きていないと結論づけません。

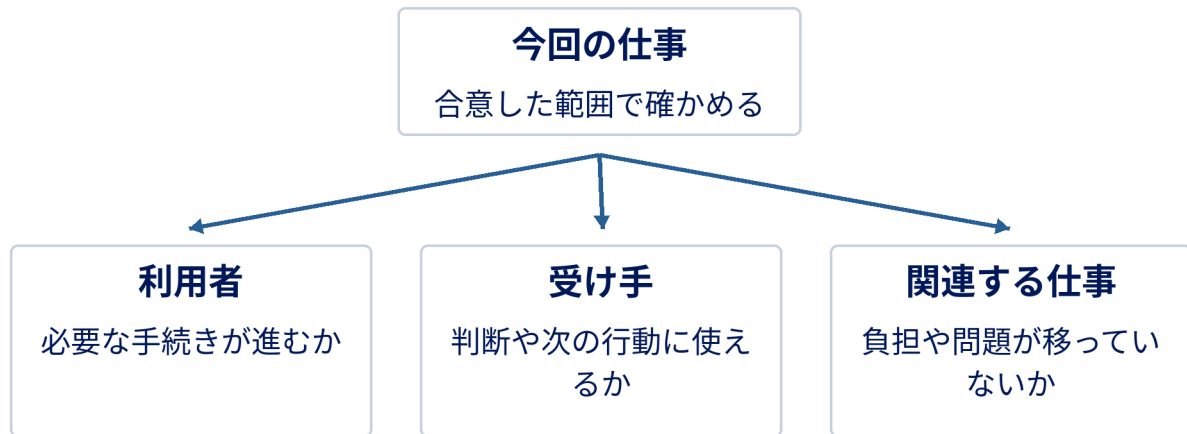
相手の説明と行為を照らす

「使いやすい」と言っている、実際には別の人に毎回尋ねているかもしれません。本人の発言を尊重しながら、具体的な利用場面も確認します。他者理解の研究も、想像と、本人から情報を得ることを区別しています [3] 。

6 仕事全体への影響

誰のどの変化を役立ったと考えるか

受け手が満足したことは、大切な反応です。さらに、その仕事で誰の何が変わり、どこに追加の負担が残ったかを、今回の範囲で確かめます。



誰のどの変化を確かめるかを あらかじめ選ぶ

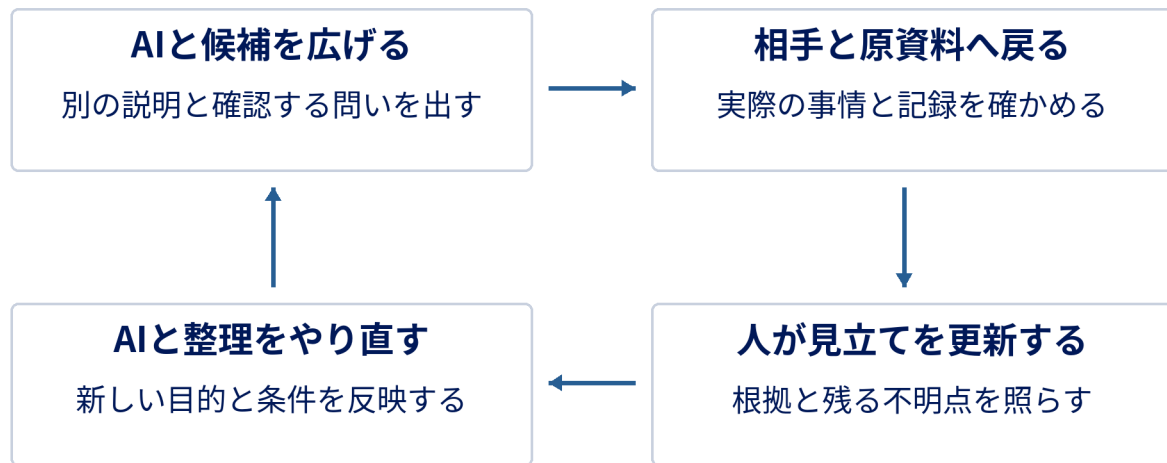
図 4 役立ったかを確かめる相手と対象を選ぶ

問い合わせ件数が減っても、自分で解決できた場合と、問い合わせ先が見つからず諦めた場合では意味が違います。窓口の処理が速くなっても、別部門へ作業が移っただけかもしれません。

あらかじめ、利用者の解決、再問い合わせ、受け手の追加作業などから必要な対象を選びます。すべての影響を一人で調査するのではなく、担当範囲と引継ぎ先を合わせます。

7 AI を使う場所

AI と問いを整理し実際の確認へつなぐ



AIの出力は候補 実際の確認と判断の引受けは人の仕事

図 5 候補の整理と現場確認を往復する

この段階で使える入力例

「問い合わせが多いので三案を比較して」と依頼されました。原因は未確認です。依頼に含まれる原因の仮定、別の説明の候補、候補を見分ける質問を整理してください。候補を事実扱いせず、確認前に結論や順位を出さないでください。

AI は、別の説明や質問の候補を出し、確認後の記録を整理するために使えます。実際の相手、原資料、利用場面へ戻って確かめ、人が採用する問いと見立てを選びます [4] 。

実務情報の入力には所属先の規程と利用環境に従います。個人名や問い合わせ原文をそのまま入力せず、許される範囲の情報で整理してください。

一件の仕事を追う 架空例 1

最初に頼まれた仕事

10～18 ページはすべて説明用の例です。

ある企業で、社内手続きの問い合わせ対応を見直すことになりました。部門責任者は、最近の問い合わせ件数を見て、担当者に依頼しました。



場面 比較資料を作り始める前に依頼の目的を尋ねる

依頼者 「問い合わせが多いですね。FAQ の整理、担当の振り分け、ツールの設定見直し。この三案を比べて、会議用の資料を作ってください。」

担当者 「三案を比べる前に、どんな問い合わせを減らしたいかを確認めたいです。件数が多いこと以外に、困っている場面は分かっていますか。」

依頼者 「細かな記録はまだ見ていません。窓口の負担を減らしたいのですが、利用者が何に困っているかも確かめた方がよいですね。」

この時点で分かったこと

三案を比較するという作業は示されています。一方、件数が多い理由、利用者の困りごと、必要な確認と避けられる問い合わせの違いは、まだ分かっていません。

一件の仕事を追う 架空例 2

利用者が何をできればよいかを聞く

担当者 「問い合わせ件数を減らすことと、利用者が手続きを進められることを、どう関係づけますか。確認が必要な例外もありそうです。」

依頼者 「必要な確認は残したいです。利用者が通常の手続きを進められ、例外は適切な担当へ届くことを目指しましょう。窓口と他部門の負担も見たいです。」

担当者 「まず提供された記録と案内文を見て、どこで止まったかを整理します。その結果で、三案の比較が必要か、確認する対象を変えるか相談してよいですか。」

依頼者 「それで進めてください。資料の閲覧と窓口への確認はできます。利用者への聞き取りや運用の変更は、先に相談してください。」

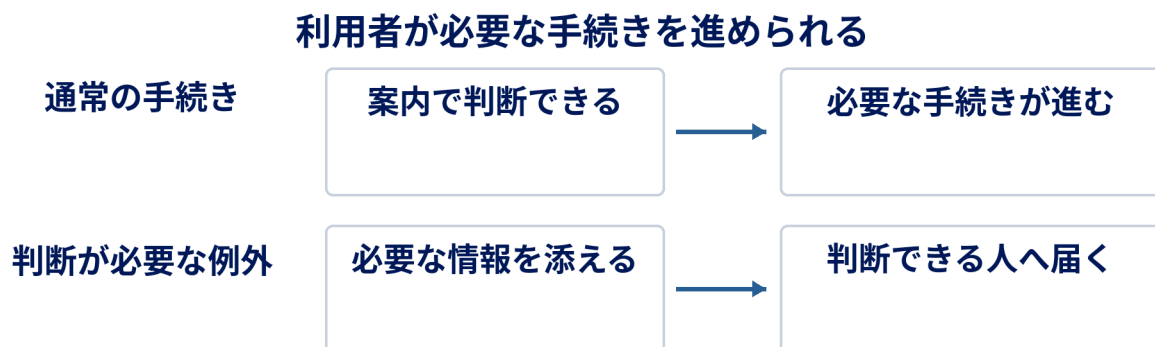


図 6 通常と例外で利用者に必要な支援が異なる

今回の確認範囲を合わせる

この段階の仕事は、提供された記録と資料から、次に確かめる対象を選べる材料を作ることです。利用者への連絡、分担の変更、本番設定の変更、外部への約束は、別に承認を受けます。

使い道を確認するだけでなく、担当者が依頼の前提を確かめてよい範囲も合意しています。

一件の仕事を追う 架空例 3

提供された材料を分けて読む

担当者は、提供された記録の抜粋と現行資料を読みました。いずれも、この架空例のために作成した材料です。

材料	確認できたこと	まだ言えないこと
資料 A 問い合わせ記録の抜粋	案内の言葉の意味を尋ねた記録と、例外の承認先を尋ねた記録がある。	それぞれの全体割合。問い合わせが増えた原因。
資料 B 現行案内文	申請日という項目があるが、提出日と対象日のどちらを書くか、この文面には説明がない。	別の資料で説明されているか。全利用者が迷うか。
資料 C 現行 FAQ	担当者が確認した版には、提出日と対象日の説明がある。	利用者がこの FAQ を見たか。見つけやすいか。
資料 D 例外処理の手順	条件によって責任者への確認が必要と記載されている。	実際の相談経路と権限が機能しているか。

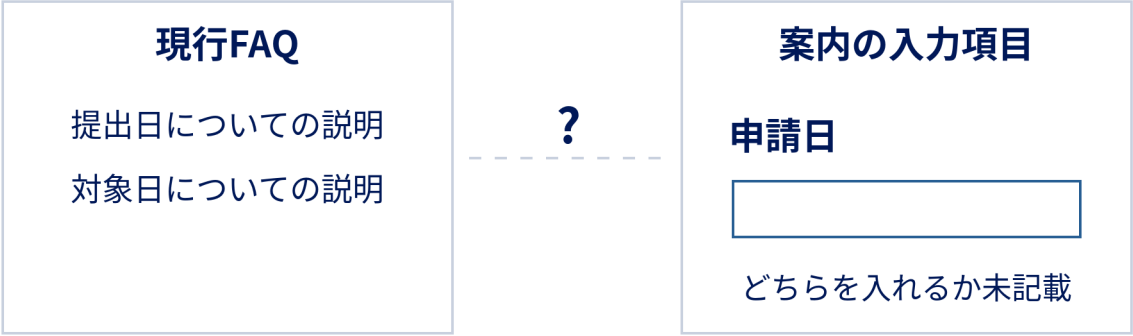


図 7 説明の存在と入力項目の分かりやすさを照らす

資料 C から、必要な回答の一部は存在すると分かりました。FAQ の内容を増やすだけで今回の困りごとを変えられるか、もう一度考える必要があります。

一件の仕事を追う 架空例 4

原因の候補を記録に照らす

担当者は、最初の「FAQ が足りない」という想定に加えて、別の説明を置きました。候補は、結論ではありません。

説明の候補	今ある材料との関係	次に確かめること
回答の内容が不足している	必要な説明の一部は資料 C にある。別の不足は残り得る。	どの質問には回答がなく、どの質問には存在するか。
回答の場所や案内の言葉が分かりにくい	資料 B の文面だけでは意味を特定できない。利用者の行為は未確認。	利用者がどこを見て、何を理解し、どこで止まるか。
例外の判断や相談が必要	資料 D には責任者確認の条件がある。確認の必要性を検討すべき。	何を添えて誰へ相談し、どこまで回答を決められるか。

見立てを変える条件を残す

担当者は、「FAQ を見ても案内文の項目と結びつけられない場面があれば、内容の追加だけでなく、案内文と導線を確認する」と、次の確認の前に記録しました。

一件の仕事を追う 架空例 5

利用者が止まった場面を見る

依頼者に相談し、確認する目的、対象、扱う情報を合わせたうえで、利用場面を一件確認しました。



説明用イラスト 利用者の代わりに操作せず止まった箇所を確かめる

利用者 「FAQ の説明は読めました。でも、この申請日が提出日のことなのか、手続きを始めたい日のことなのか、入力欄を見たら迷いました。」

担当者 「入力するときは、どの説明を見比べていましたか。迷った箇所を指していただけませんか。」

この一件では、FAQ に説明があることと、入力時に意味を判断できることが別だと分かりました。全体でも同じことが起きているか、案内文を変えれば改善するかは、まだ確認していません。

一件の仕事を追う 架空例 6

分かった範囲で依頼の前提を見直す



場面 確認した材料を示し依頼者と仕事を見直す

担当者 「確認した一件では、回答がないのではなく、FAQ の説明と入力欄の意味を結びつけられず止まっていた。例外の承認先を尋ねる問い合わせも、同じ対策で減らしてよいとは限りません。」

依頼者 「最初は件数をまとめて見ていました。案内の意味で止まる場面と、必要な判断の相談を分けて確認しましょう。三案の順位を付ける前に、扱う困りごとを整理したいです。」

この時点で変更すること

三案の優劣を決める仕事から、案内の意味で止まる場面と、例外判断を必要とする場面について、次の確認を決める資料づくりへ変更します。

まだ決めていないこと

全体の主因、FAQ の追加の必要性、文面変更の効果、ツール導入の可否は決めていません。複数の記録と、通常・例外の場面を確かめてから判断します。

依頼内容を変更できた理由は、担当者が結論を押し通したためでなく、確認材料と、言える範囲を示して依頼者と相談したためです。

一件の仕事を追う 架空例 7

新しい目的と完了条件を合意する

依頼を見直したら、担当範囲と期限も改めて合わせます。「必要なことに気づいた」だけで、すべてを担当者の追加仕事にしません。

合意すること	この一件での合意
目指す状態	通常の利用者が手続きを進められ、例外の相談が適切な判断者へ届く。
今回の判断	次にどの記録・利用場面を確かめるか。何を保留するか。
成果物	確認済みの材料、原因の候補、見立てが変わる条件、次の確認先を示したメモ。
担当者の範囲	メモの整理と、会議で決めた追加確認の引継ぎ先の確認。
承認が必要なこと	利用者への追加連絡、案内の公開、分担・権限・本番設定の変更。
期限と追加作業	既に合意した期限で一次メモを渡す。追加調査は範囲と期限を別に決める。

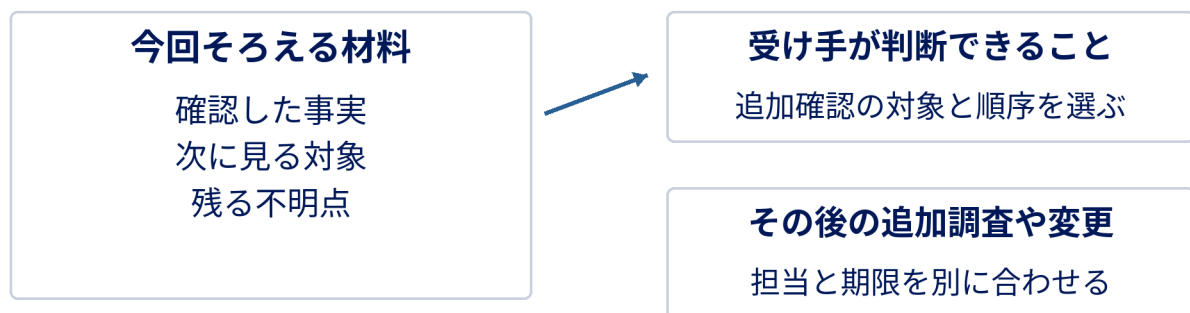


図 8 今回の受け渡しとその後の作業を分けて合意する

次の確認を選べる材料がそろえば、今回の受け渡しは終わられます。将来の改善効果が出るまで、一人で無期限に引き受ける合意ではありません。

一件の仕事を追う 架空例 8

確認結果から次の判断を支えるメモを作る

担当者は、合意した目的を反映して、次のメモをまとめました。ここでは見本の要点を示します。

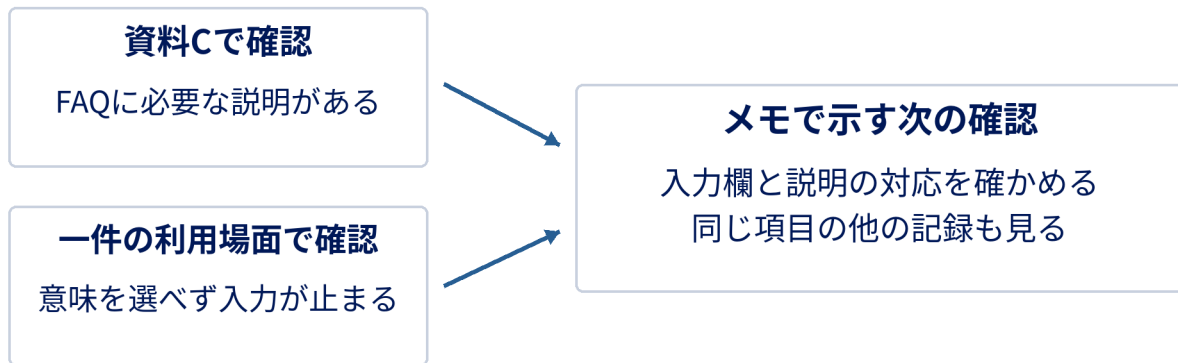


図 9 確認した材料から次に確かめる問いを示す

問い合わせ対応を見直すための一次確認メモ

使い道 会議で、追加確認の対象、順序、保留事項を決める。

確認できたこと 資料 C には提出日と対象日の説明がある。確認した一件では、FAQ の説明と入力欄の意味を結びつけられず止まった。資料 D には、例外で責任者へ確認する条件がある。

現在の見立て 回答の追加に加えて、案内文と入力場面の対応を確認する価値がある。例外判断の相談は、通常のご案内確認と分けて扱う必要がある。

次の確認 同じ項目に関する他の記録を読み、通常と例外の場面を比較する。利用場面の追加確認は依頼者へ相談する。例外では、回答できる範囲と相談に添える情報を責任者へ確認する。

残る不明点 各事情の割合、全体の主因、変更の効果、費用と必要な工数。現時点で三案に優先順位は付けない。

資料名、作成日、版、原資料の該当箇所、確認した対象と時点を添えます。この架空例のメモは、改善効果の報告ではありません。

一件の仕事を追う 架空例 9

メモと使い方を一緒に渡す



場面 受け手が使い道を確認不足する材料を示す

担当者 「追加確認を決めるためのメモです。最初の三案の比較に先立ち、案内の意味で止まる場面と、例外の判断が必要な場面を分けました。一件で分かったことと、全体では未確認のことを示しています。」

受け手 「どの記録を追加で見るかは決められそうです。ただ、案内文の変更を試すには、誰が内容の正しさを確認するかも必要ですね。」

担当者 「確認対象の整理に、内容の確認責任者も加えます。公開や運用変更は、このメモで承認したことにはしません。」

受け渡しでそろえること

何を決めるための資料か、どこまで確認したか、何が残るかを伝えます。新しい依頼が生じたら、必要な承認、担当、期限を合わせて引き継ぎます。

今回の結果として記録すること

会議で何の確認を選び、誰が引き受けたかを残します。この例で示しているのは、問いと依頼が変わる過程です。利用者の解決率や業務改善の実績を示してはいません。

8 使われた後に確かめること

結果を一つの数字で決めない

実施した仕事の評価は、その目的に合わせます。問い合わせ件数や作成時間だけでは、解決、負担の移動、必要な確認の残り方を見分けられません。

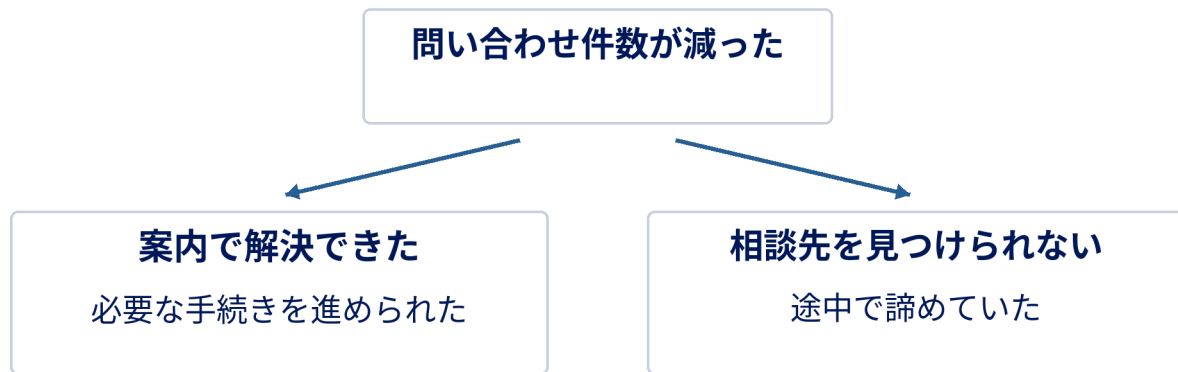


図 10 同じ件数の変化でも利用者の結果は異なる

確かめる対象	見たい変化	合わせて見る条件
利用者	必要な手続きを進められたか。必要な相談先へ届いたか。	対象者、手続きの種類、途中離脱や再問い合わせ。
受け手	どの判断や行動に使えたか。何を補ったか。	必要な承認、条件変更、準備不足によるやり直し。
関連部門	負担や未処理事項が移っていないか。	担当範囲、引継ぎ条件、通常と例外の違い。

比べる条件をそろえる

変更前後で利用者や処理量が違えば、数字も変わります。期間、対象、同じ仕事の範囲を示し、概算と実測も区別します。少数の改善記録は次の見直しに使い、因果効果を外部へ示す場合は比較と評価方法を別に設計します。

9 本人が見るべき違いに気づく

同じ資料で異なる判断を経験する

質問を覚えていても、今回どの質問が必要かを選べるとは限りません。似た二つの仕事を比べ、何が違うため、必要な根拠が変わるかを考える機会をつくれます。



同じ比較資料でも 判断することが変われば必要な根拠が変わる

どの情報が違えば 自分の判断を変えるか

図 11 判断することの違いから必要な情報を考える

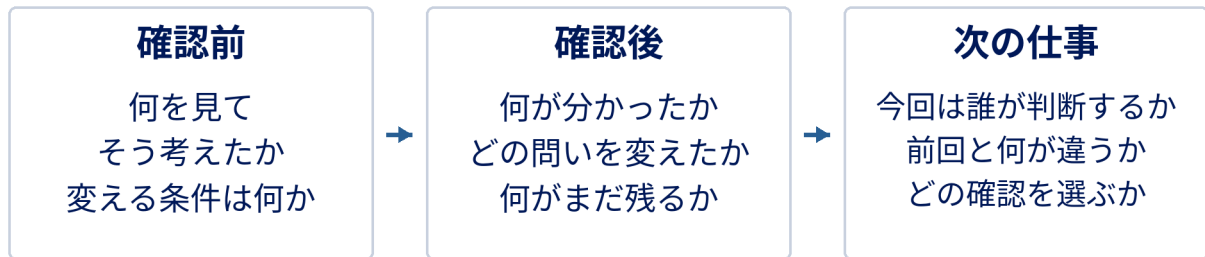
「追加調査の対象を選ぶ」資料なら、不明点と確認先で進められる場合があります。
「実施を承認する」資料では、費用、実施条件、影響などが必要です。二つを同じ基準で採点しません。

大学生を対象とした3件の授業研究では、対照的な事例を分析してから説明を受けたことが、後の課題への理解・適用を支えました[5]。職場の依頼へ応用する方法は本書の提案です。

10 次の仕事に残る経験

説明できることと判断を変えられること

仕事の後で、もっともらしい理由を説明できても、確認前に何を考えていたかは分からない場合があります。短い記録を、確認前と確認後の両方に残します。



前回の問いをそのまま使えるか 次の一件で確かめる

図 12 確認前と確認後の記録を次の判断につなぐ

確認前に残すこと

「今は何が原因だと考えているか」「何が分かれば見立てを変えるか」「その確認を選んだ理由」を書きます。分からないことも残します。

確認後に残すこと

「実際に何が分かったか」「どの問いや依頼を変えたか」「変えなかったこととその理由」を書きます。AI や先輩が示した問いと、本人が選んだ問いも区別します。

次の一件で確かめること

前回と条件が同じかを見ます。今回は誰が何を判断するか、前回の問いを使えるか、別の確認が要るかを選べたかを確かめます。記録が書けたことだけで、支援なしでも同じ判断ができると結論づけません。

今回の成果物が使えたこと、受け手の仕事が進んだこと、本人が次に必要な違いを見分けたことを、それぞれ記録します。

11 支援する側の具体的な行動

依頼者も自分の見立てを更新する

目的を尋ねる担当者が増えても、依頼者が前提を一切見直さなければ、問いは仕事の変更へつながりにくくなります。依頼者が、分かっていることと未確認のことを示します。



場面 問いに応答し確認する資料と時間を用意する

依頼者 「件数が多いので FAQ が足りないと考えていました。ただ、原因はまだ確かめていません。どんな記録があれば、この考えを変える必要があるか、一緒に整理しましょう。」

担当者 「一部の回答は既にありました。内容の不足と、入力時に使えないことを分けて見たいです。」

依頼者 「その違いを確認する仕事へ調整します。必要な資料と相談先を用意し、追加確認の範囲と時間を決めましょう。」

問いを出した後の応答が大切になる

質問を歓迎すると伝えることに加え、実際に返答し、情報を渡し、必要なら期限や依頼を変えます。心理的安全性と学習行動との関連を示した職場研究があります [8]。この会話だけでその条件や効果が整うと結論づけることはできません。

12 日常の仕事で続ける

確認の厚さと終える目安を合わせる

条件が共有されている仕事と、原因や使い道が不明な仕事では、確認の厚さを変えます。全件を同じ重い手続きにせず、今回の判断に必要な点を扱います。

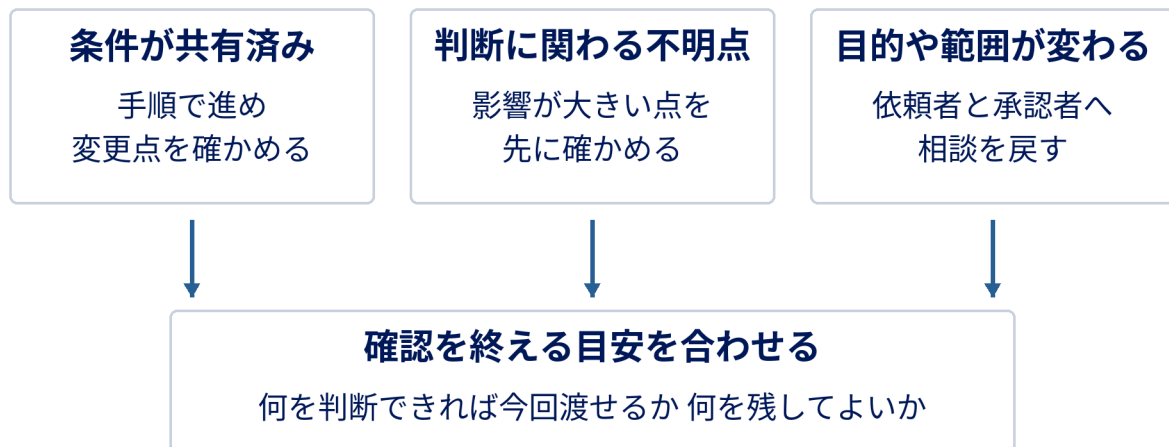


図 13 仕事の条件に合わせて進め方と相談先を選ぶ

追加確認に時間がかかる場合は、何を判断できれば一次資料を渡せるかを決めます。影響の大きな不明点を残す場合は、その内容、扱い方、引継ぎ先を明示します。

依頼を変更するときは、目的だけでなく、担当範囲、期限、使える資源も相談します。確認を増やした量や、記入欄の多さを成績にせず、何を判断し、何を変更できたかを見ます。

13 実践を始める

次の一件を短く見直す

日常の比較資料、案内文、会議メモなどから、使われ方を確かめられる仕事を一件選びます。担当者と依頼者、または実際の受け手が、一緒に振り返れる範囲で始めます。

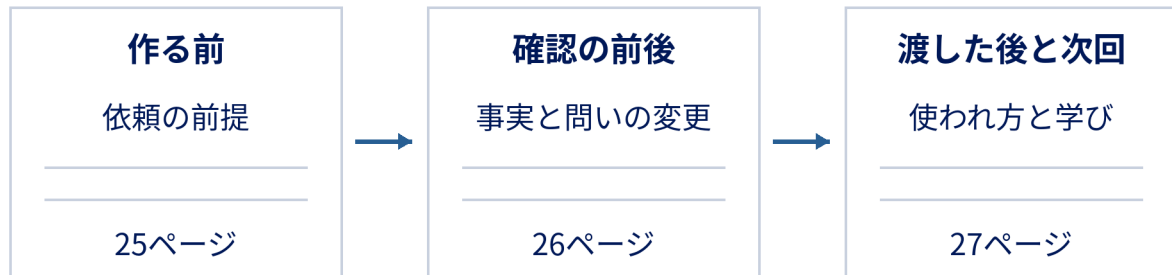


図 14 三つの記入シートを使う時点

作る前に依頼の前提を言葉にする

依頼の言葉、目指す状態、原因の想定、未確認事項を書きます。判断を変えそうな確認を一つ選び、確認できる範囲と今回の完了条件を合わせます。25 ページが使えます。

確認したことから依頼を相談し直す

観察したことと考えた説明を分け、最初の見立てがどう変わったかを示します。変更が必要なら、依頼者に範囲と期限を相談します。26 ページに残せます。

使われ方と次回の問いを記録する

何が判断でき、何を補い、どこに負担が残ったかを聞きます。次の似た仕事で、どの条件の違いを見るかを一つ決めます。27 ページが使えます。

実践の記録は、まず次の改善を選ぶ材料です。仕事の難しさ、支援、時間、経験の変化も合わせて記録し、少数の事例から人の能力や方法の因果効果を確定しません。

記入シート 1 作る前

依頼の前提を書き出す

必要な欄だけ使います。分からないことは未確認と書けます。

仕事名：

日付：

1 頼まれたこと

実際の依頼の言葉。自分が引き受けたと思った範囲。

2 誰の何を変えたいか

利用者や受け手が、何を判断・実行できるようにしたいか。

3 原因についての想定と根拠

誰が何を見て、そう考えたか。確認済みの記録と推測を分ける。

4 判断が変わる確認

別の説明。何が分かれば見立てを変えるか。確認先と必要な支援。

5 今回の範囲と完了条件

期限、渡すもの、自分で決められること、相談・承認が必要なこと。

記入シート 2 確認の前後

確認から問いと依頼がどう変わったか

事実と、そこから考えた説明を分けて書きます。

仕事名：

確認日：

1 確認前の見立て

原因の候補と、判断が変わると考えた条件。

2 観察や記録から分かったこと

対象、場面、時点、原資料の場所。分かった範囲と残る不明点。

3 見立てと問いの変更

何を変えたか。変更しなかったことと理由。

4 依頼者と合意し直したこと

目的、成果物、担当範囲、期限、確認先。合意日と相手。

5 判断に使った支援

AI、人、原資料のどれを使ったか。本人が選んだ問いと理由。

記入シート 3 渡した後と次回

役立ったかと次の仕事への学びを見る

実際に使われた場面を受け手と確かめます。

成果物の版・日付： 次の仕事：

1 何の判断や行動に使われたか

決定、着手、保留など。使われなかった場合はその事情。

2 利用者と関連する仕事への影響

解決、再問い合わせ、負担の移動。今回確かめた対象と範囲。

3 受け手が補ったこと

必要な照合・承認、条件変更、避けられた調べ直しを分ける。

4 次回に見る条件の違い

受け手、判断すること、制約など。どの情報が違えば判断を変えるか。

5 次の仕事でできたことと支援

必要な問いを選べたか。AI や人の支援。職場側で変えること。

根拠と限界

研究が示すことと本書の提案

本書は、問題の捉え方、証拠の扱い、他者理解、学習、生成 AI、職場の条件に関する研究を参照し、日々の依頼を見直す実務方法を提案しています。

位置づけ	本書での扱い
研究の知見	個別の論点を支える理論整理、実験、職場調査。対象と方法に応じて参照する。
本書の実務提案	依頼の前提を確かめる手順、図解、記入シート、成果と学習の確認方法。
説明用の架空例	問い合わせ対応の材料、会話、確認、メモ。実在の改善結果ではない。

AI の影響は条件によって異なる

画像による発想課題では、AI 利用で初期例への固着が強まった実験があります [6]。別のデザイン研究では、発想段階の固着を弱めた結果もあります [7]。課題、段階、経験、利用方法が異なるため、AI がいつも視野を狭める、広げるとは言えません。

本書では、AI を使う前後で、問題だと考えたことと、検討に加わった・外れたことを記録する方法を提案します。ガイド全体の有効性を、個別研究の結果だけで実証したものではありません。

参考文献 1

問題の捉え方と他者理解の一次資料

[1] Reiter-Palmon, R., & Illies, J. J. (2004)

Leadership and creativity: Understanding leadership from a creative problem-solving perspective.
The Leadership Quarterly, 15(1), 55–77.

理論・研究の整理。問題の定義、情報探索、案の評価と、リーダーの支援を参照。

doi.org/10.1016/j.leaqua.2003.12.005

[2] Nickerson, R. S. (1998)

Confirmation bias: A ubiquitous phenomenon in many guises.

Review of General Psychology, 2(2), 175–220.

研究レビュー。既存の信念や仮説に沿う情報探索・解釈を参照。本書の手順の実験ではない。

doi.org/10.1037/1089-2680.2.2.175

[3] Eyal, T., Steffel, M., & Epley, N. (2018)

Perspective mistaking: Accurately understanding the mind of another requires getting perspective, not taking perspective.

Journal of Personality and Social Psychology, 114(4), 547–571.

25 件の実験。相手の立場の想像と、会話による情報取得を区別。職場の依頼を直接検証してはいない。

doi.org/10.1037/pspa0000115

[4] Tankelevitch, L., et al. (2024)

The Metacognitive Demands and Opportunities of Generative AI.

Proceedings of CHI 2024, Article 680, 1–24.

理論統合・設計提案。目的の整理、出力の評価、使い方の調整を参照。

doi.org/10.1145/3613904.3642902

参考文献 2

学習と生成 AI と職場の一次資料

[5] Schwartz, D. L., & Bransford, J. D. (1998)

A Time for Telling.

Cognition and Instruction, 16(4), 475-522.

大学生の 3 件の授業研究。対照的な事例の分析後に説明を受けることと、後の課題への適用を参照。

doi.org/10.1207/s1532690xci1604_4

[6] Wadinambiarachchi, S., et al. (2024)

The Effects of Generative AI on Design Fixation and Divergent Thinking.

Proceedings of CHI 2024, Article 380, 1-18.

60 人の画像による発想課題の実験。AI 利用で初期例への固着が強まった結果。仕事全般には一般化しない。

doi.org/10.1145/3613904.3642919

[7] Hou, J. (J.), Wang, L., Wang, G., Wang, H. J., & Yang, S. (2025)

The Double-Edged Roles of Generative AI in the Creative Process: Experiments on Design Work.

Information Systems Research. Advance online publication.

実験室・現場のデザイン研究。発想と実装の段階、経験によって効果が異なる点を参照。

doi.org/10.1287/isre.2024.0937

[8] Edmondson, A. (1999)

Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams.

Administrative Science Quarterly, 44(2), 350-383.

製造企業 51 チームの職場研究。心理的安全性と学習行動との関連。因果介入実験ではない。

doi.org/10.2307/2666999

おわりに

次の一件で依頼の前提を照らす

仕事は、指示に正確かつ迅速に応える力を基礎に、相手が適切な判断や行動を進められるようにする行為です。そのためには、頼まれたことが、どんな困りごとを変えるためのものかを確かめる必要があります。

依頼者も担当者も、最初からすべてを分かっているとは限りません。記録や利用場面を照らし、見立てを更新し、必要な仕事を合意し直す。AI は、その問いや材料の整理を支える手段として使えます。

最初の会話を始める問い

「この仕事で、誰の何を变えたいですか。
そう考えた根拠は何ですか。
どんな事実が分かれば、頼む仕事を見直しますか。」

関連する公開資料

相手に役立つ仕事のための AI 活用 図解実践ガイド

上記の公開記事から、前編の 32 ページ PDF をダウンロードできます。本書は、依頼の前提を確かめ、必要な仕事を見つけ直すことに焦点を当てた独立した続編です。

発行とお問い合わせ

リクエスト株式会社 組織行動科学®
代表取締役 甲畑智康

<https://requestgroup.jp/>

request@requestgroup.jp

2026 年 9 月 30 日公開版 第 2 版 図解とイラストを増補

文献に基づく解説と実務提案。人物イラストは AI 生成。図解と事例は本書の説明用に制作。一次資料の確認日：2026 年 9 月 30 日。