

お得意様サポートナビ 住宅設備メーカー版 AI 活用マニュアル

新人・若手社員が

日々の仕事で AI を使う習慣を身につける

仕事で気になったことを一つ取り上げ、AI と考え、実際に確かめたことを戻す。その小さな繰り返しから始めるためのマニュアルです。

このマニュアルで始めること

1 入力する 今日の仕事で起きた事実と、気になった問いを書く。

2 一つ選ぶ AI の返答を読み、次に確かめることを自分で決める。

3 結果を戻す 分かったことを入力し、考えと次の行動を見直す。

最初は 1 日 1 件。事実と問いを書く時間は、2～3 分が目安です。

対象は住宅設備メーカーの新人・若手社員です。営業、ショールーム、工務、施工、アフター対応など、担当する仕事に合わせて使います。

読みたいところから始める

1 今日の仕事を一つ入力する	2
2 AI の返答から一つ選ぶ	3
3 確かめた結果を AI に戻す	4
仕事で使う身近な入力例	5
毎日の仕事の中で続ける	6
使う前に確認すること	7

初めて入力する前に、7 ページの利用上の約束を確認してください。

リクエスト株式会社 組織行動科学®

公開用 | 2026 年 9 月 29 日 改訂

1 今日の仕事を一つ入力する

詳しい指示文を作る必要はありません。まずは「実際に起きたこと」と「なぜだろうと思ったこと」を、短く書きます。

入力前に利用する AI を確認する

会社が承認した対話型 AI を開きます。社内で専用の「お客様サポートナビ」が案内されている場合は、指定の入口を使ってください。利用できる環境が分からない場合は、上司・管理担当者に確認します。

最初に書くのは二つだけ

発生した事実 誰が、どの場面で、何と言ったか。自分が何を見たか。

気になった問い なぜそうなのか。何が分からず、引っかかっているのか。

そのまま使える入力例

まずは下の架空例を、そのまま AI の入力欄に貼り付け、送信して試せます。

【発生した事実】

浴室交換の打ち合わせで、工務店の担当者から「もっと短い工期にできませんか」と言われました。理由はまだ聞いていません。

【気になった問い】

なぜ、工期を短くしたいのでしょうか。

事実と、まだ確かめていない考えを分けてください。考えられる理由を最大3つ、それぞれを確かめるための質問を1つずつ、短く示してください。書かれていない事情は、事実として補わないでください。

これは学習用の架空例です。自分の仕事で使うときは、事実と問いを書き換えます。社名・氏名・住所・金額などは入力しません。

相手の意図を決めつけない

「短い工期にしてほしいと言われた」は発言の記録です。「工務店は急がせただけだ」は自分の解釈です。自分の考えも書く場合は、「私はこう考えた」と分けてください。

2 AI の返答から一つ選ぶ

AI の返答には、まだ確認していない可能性が含まれます。この「確かめる前の考え」を、本書では仮説と呼びます。まず、自分が気づいていなかった見方を探してください。

AI の返答を整理した例

前ページの入力に対する学習用の例です。実際の AI の返答とは異なる場合があります。

考えられる理由	確かめるための質問の例
入浴できない期間を短くしたい	工事中の生活について、施主が気にしていることは何ですか。
立ち会いの日数や日程に負担がある	立ち会いが必要な日程について、ご都合がありますか。
後に予定している工事を進めたい	ほかの工事の日程との調整が必要なのでしょうか。

返答を読むときの確認

入力していない事情が、決まったことのように書かれていないかを見ます。例えば、「施主は入浴できず困っている」と断定されても、その事実はまだ確認できていません。三つ以外の理由もあり得ます。

次に確かめることを自分で決める

選ぶこと まず、工務店の担当者に、工期を短くしたい理由を聞く。

選んだ理由 理由が分かれば、何の期間や条件を確認すべきかが変わるといったため。

質問例：「工期を短くしたい理由を、もう少し教えていただけますか。」まず理由を聞き、必要に応じて具体的な条件を確かめます。

AI の質問を全部使う必要はありません。確認する相手は、取引先、施主、先輩、施工担当者などから選びます。施主への連絡は、案件で決めた窓口・手順に従います。

3 確かめた結果を AI に戻す

聞いて終わりにせず、実際に分かったことを同じ案件のチャットに入力します。最初に考えたことと比べ、次にすることを短く残します。

確認して分かったことの例

工務店の担当者に理由を聞くと、「施主から、お風呂を使えない期間が分からず、その間をどう過ごすか決められないと言われた」と説明がありました。

確認できたのは「工務店から、その説明を受けた」という事実です。施主本人に直接確認した内容とは分けて扱います。

確認後に入力する文の例

【確認できた事実】

工務店の担当者から、施主は浴室を使えない期間が分からず困っていると聞きました。施主本人には直接確認していません。

【確認前との違い】

私は工事全体の日数を減らしたいのだろうと考えていましたが、浴室を使えない期間を明らかにする必要があると分かりました。

【次にすることと未確認のこと】

施工担当者に、浴室を使えない期間の見通しと、使い始められる条件を確認します。具体的な日数はまだ分かっていません。確認後、工務店と説明内容をそろえます。

この記録をもとに、事実と仮説が混ざっていないか、見落とした確認事項がないかを見てください。追加の確認候補は最大2つに絞り、短く示してください。

仮説が違っていてもやり直せる

大切なのは、実際に確かめたことから考えを見直すことです。まだ分からないことは「未確認」と残します。日数や施工方法は、担当者の確認前に約束しません。

ここまでのやり取りはすべて架空例です。AI への入力は学習と整理に使い、正式な決定・説明・引き継ぎは社内で定めた方法でも記録します。

仕事で使う身近な入力例

大きな問題が起きるのを待つ必要はありません。説明しづらかったこと、先輩の行動で気になったこと、相手の反応が予想と違ったことが入口になります。

以下はすべて架空例です。「事実」と「問い」の書き方を参考にしてください。

仕事の場面	発生した事実と気になった問い
商品を学ぶ	【事実】商品の説明を聞いた後、自分の言葉で違いを説明しようとして詰まった。 【問い】どこを整理できていないのだろう。
提案・接客	【事実】二つの商品を説明すると、「安い方がいい」と言われた。 【問い】何を比べて、その商品を選んだのだろう。
現地調査に同行	【事実】先輩は、設置場所だけでなく搬入経路も確認していた。 【問い】何を判断するために見ていたのだろう。
施工を準備する	【事実】施工担当者から「この情報だけでは準備できない」と言われた。 【問い】次の担当者が準備するには、何が必要なのだろう。
引き渡しで説明	【事実】操作を説明した翌日に、同じ操作について質問があった。 【問い】どこが分かりにくかったのだろう。
アフター対応	【事実】利用者から「前より使いにくい」と言われた。 【問い】どの場面の、どの操作でそう感じたのだろう。

入力後は確認先を一つ決める

商品知識は正式な資料や先輩へ、相手の希望は本人や所定の窓口へ、現場の条件は担当者や現地の記録へ確認します。AIで見方が増えたら、実際の確認につなげます。

毎日の仕事の中で続ける

続けるために、仕事のどのタイミングで入力するかを一つ決めます。例えば、訪問の記録を残した後や、その日の仕事を振り返るときです。

最初は1日1件を目安にする

最初の入力は、事実と問いだけで構いません。2～3分は書き始める時間の目安で、相手への確認や振り返りまでを終える時間ではありません。入力できなかった日は、次の勤務日に一件から再開します。

確認は次に機会があるときに行う

次の商談、先輩との打ち合わせ、現地調査などで一つ確かめ、結果が得られたら戻します。その日のうちに確認できない場合は、「誰に、いつ確かめるか」を短く残します。

安全・品質・契約・工程に必要な確認は、所定のタイミングで行います。「一つ」は学習の始め方の目安であり、必要な確認を減らす意味ではありません。

同じ案件の続きは同じチャットへ

別の案件の話を混ぜず、再開時には、今回分かったことと未確認のことを短く示します。過去の前提が変わったら、変更点も書きます。案件に関係しない商品学習などは、テーマごとに分けると振り返りやすくなります。

返答が難しいときは短く言い直してもらう

「新人にも分かる言葉で説明してください」「次に確かめることを一つだけ挙げてください」と追加できます。分からない言葉を残したまま、出力を使わないようにします。

上司や先輩と振り返るとき

一件を取り上げ、「何を確かめると決めたか」「なぜそれを選んだか」「確認後に何が変わったか」を話します。入力件数だけでなく、次の行動につなげられたかを確認めます。

使う前に確認すること

入力には会社が承認した環境で行う

利用するAI、アカウント、設定、共有範囲を社内ルールに合わせます。本書の運用では、次の情報を入力しません。判断に迷う場合は、入力前に管理担当者へ確認してください。

区分	入力しない情報
個人・案件の情報	氏名、住所、連絡先、現場名、部屋番号など。
金額情報	見積、原価、単価、予算などの金額。
写真・図面・機密	現場写真、未公開の図面・契約書、顧客台帳、社内で入力認められていない情報。
私生活・防犯	健康や家庭事情、不在時間帯、鍵・暗証番号、防犯設備の詳細など。

固有名は「取引先」「施主」「案件A」などに置き換えます。複数の情報の組合せで特定できる場合も入力しません。設定を変えても、この入力ルールは解除しません。

AIの返答は確認してから使う

AIの返答には誤りや推測が含まれることがあります。商品性能、設置条件、施工方法、安全、工期、保証・契約などは、該当製品の正式資料と担当者に確認します。チャットを分けるだけで、正確さや情報の分離が保証されるわけではありません。

急ぎの対応や誤入力は先に報告する

危険や重大な不具合が疑われる場合は、所定の安全確保と報告・対応を優先します。AIへの相談のために対応を遅らせません。誤入力に気づいたら、追加の入力・共有を止め、管理担当者へ連絡し、所定の手順で対応します。

この資料について

本書はAIを使う習慣づくりのための運用資料です。技術基準や施工手順を定めるものではなく、事例は学習用の架空例です。記載した方法による育成効果や営業成果を保証するものではありません。

発行 リクエスト株式会社 組織行動科学®

公式サイト <https://requestgroup.jp/>