

相手に役立つ仕事のための AI 活用

指示に正確かつ迅速に応える力を土台に
使い道を知り 事実を確かめて進める



仕事を覚える初めには、教わった手順を正確に実行し、期限に間に合わせる力が必要です。その力を、相手が必要な判断や行動をできる仕事へつなげます。

AI に何を入力すればよいか分からないときも、AI で資料はできたのに相手が使えないときも、一件の仕事に戻ります。誰の何を進めるのかを知り、必要な事実を確かめ、AI に任せる作業を選ぶための図解実践ガイドです。

文章を入力して回答や草案を得る生成 AI を使う人と、仕事を依頼・支援する上司や先輩を対象としています。事例・会話・人物・案内条件は、すべて架空の学習例です。

2026 年 9 月 29 日改訂 一般職場向け公開版 第 8 版

このガイドの読み方

最初から読むと、仕事の捉え方から AI の使い方、成果物の受け渡しまでを一続きで理解できます。必要な場面から読む場合は、下の見出しから移動できます。

仕事と AI の関係をつかむ

[仕事の目的と正確さ 速さの関係 3～5 ページ](#)

[二つのつまずきと背景にある習慣 6～9 ページ](#)

[仕事の流れの中で AI を使う 10 ページ](#)

一件の仕事で試す

[何を入力するか分からないとき 11～12 ページ](#)

[案内文を使える形に仕上げる 13～16 ページ](#)

[作った資料で会議の判断ができないとき 17～18 ページ](#)

[未確認の条件を約束してしまうとき 19～20 ページ](#)

職場で続ける

[AI に任せる範囲と人に渡す判断 21～24 ページ](#)

[本人と職場の進め方を一緒に見直す 25 ページ](#)

[一件の仕事で使う記入シート 26～27 ページ](#)

根拠を確かめる

[研究から説明できることと本書の仮説 28～29 ページ](#)

[参考文献 30～32 ページ](#)

作業を依頼する人と、成果物を実際に使う人は、同じとは限りません。本書では実際に使う人を「受け手」と呼びます。

発行 [リクエスト株式会社 requestgroup.jp](http://requestgroup.jp) request@requestgroup.jp

仕事は相手の判断や行動につながる

本書では、仕事を「相手が必要な判断や行動をできるように、材料や働きを届ける行為」と捉えます。文章や資料を作る作業には、その先に使う人と使い道があります。

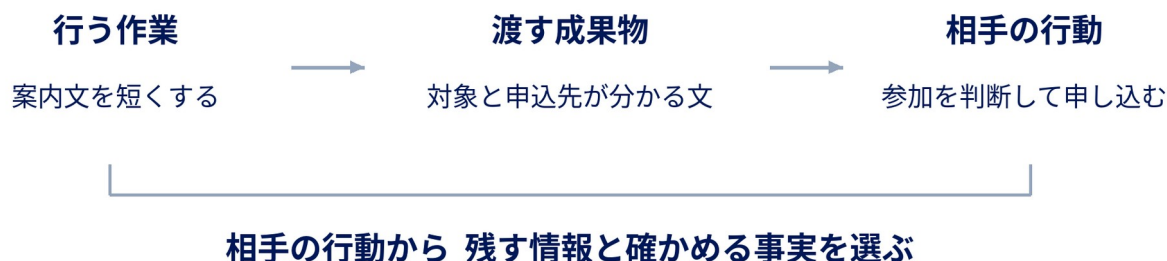


図1 作業と成果物を 受け手の行動につなぐ

相手が何をできれば役に立ったと言えるか

案内なら、対象者が参加するかを判断し、申し込めること。比較資料なら、会議で案を選ぶための違いと不明点が分かること。引き継ぎなら、次の担当者が着手できることです。

長い文章を短くしただけでは、申込先まで消えてしまうかもしれません。案を増やしたただけでは、費用や実施条件が分からず選べないかもしれません。作業が済んだことと、相手が使えることを結びつけて確かめます。

AI に頼むことも使い道から変わる

「短くして」に加え、誰が何をするための文かを伝え、残す情報や並べ方を検討できます。目的が分からなければ、AI と確認する問いを整理し、依頼者に聞くとこ

ろから始められます。

他者への仕事の影響を伝える介入で、仕事への取り組みや成果が変わった実験もあります [15]。本書では、その関係を具体的な成果物と受け手の行動で見ることを提案します。

AI を使う前後で見るのは、相手が何を判断でき、何に着手できるかです。

正確さと速さを相手に役立つ仕事へつなぐ

初めての仕事では、教わった手順を守り、誤りなく、期限に間に合わせる事が大切です。経験を積んだ後も、この力は必要です。そのうえで、指示だけでは決まらない選択を、使い道と事実から考えます。

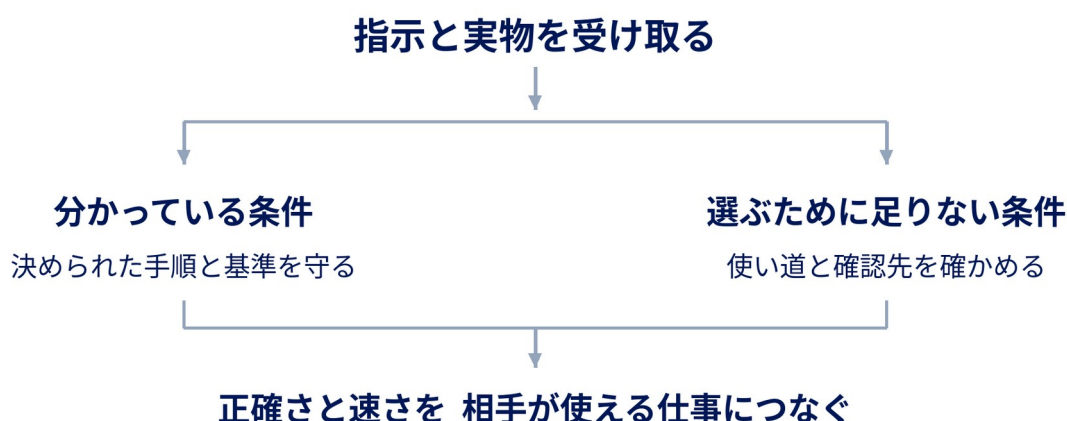


図2 守る条件と確かめる条件を分けて進める

手順が決まっている仕事では正確に実行する

入力規則が明確な転記や、必須項目が定まった受付では、基準どおりに処理します。目的が分かったからといって、必要な項目や確認を自分の判断で省いてよいわけではありません。

選択が必要な箇所で使い道を確認する

「短くする」「改善案をまとめる」のように選び方が複数ある仕事では、何を残し、何を調べるかが問題になります。使い道が不明なら依頼者に聞き、変更できる範囲と今回の完了を共有します。

正確に速く処理する力に、必要な条件を確かめて選ぶ力を重ねます。新人かベテランかにかかわらず、今回の仕事で必要な支援を決めます。

正しく役立つために四つの点を見る

「役に立つ」は、相手が喜んだことだけでは判断できません。未確認の日程を約束すれば、その場では喜ばれても後で予定の組み直しが生じます。使い道と根拠、相手への影響を併せて見ます。

見る点	仕事で確かめること	案内文なら
使い道に合う	誰のどの判断や行動に必要なか。	対象者が参加を判断し、申し込める。
事実に合う	入力と出力の条件や数値に根拠があるか。いつの情報か。	対象、日時、申込先を正式な案内と照合する。
使える形になっている	必要な情報を見つけられ、次の行動が分かるか。	申込期限と申込先が読み取りやすい。
守る条件に合う	担当範囲、約束できる内容、承認や情報の扱いは適切か。	変更できるのは構成と表現。配信は依頼者の確認後。

受け手が複数いる場合は条件を共有する

顧客への約束は、実行する部署の予定にも関わります。目の前の相手の希望だけで決めず、実行できる条件を担当者と確かめます。要望が両立しないときは、優先順位を決める人に相談します。

今回の担当範囲で役に立つ形を決める

調査途中の報告なら、事実と不明点が分かり、追加調査の担当を決められることが役立つ状態になります。相手の仕事すべてを引き受ける必要はありません。依頼時に、どこまでできれば今回の完了かを決めます。

確かな材料を、相手が使える形で、合意した範囲と期限で届けます。

入力で止まることと作れても使えないこと

「会議用に改善案をまとめて」と頼まりました。本人は資料を作ることが仕事だと考え、会議で何を決めるか、どの事実が要るかを、自分から確かめる必要には気づいていません。

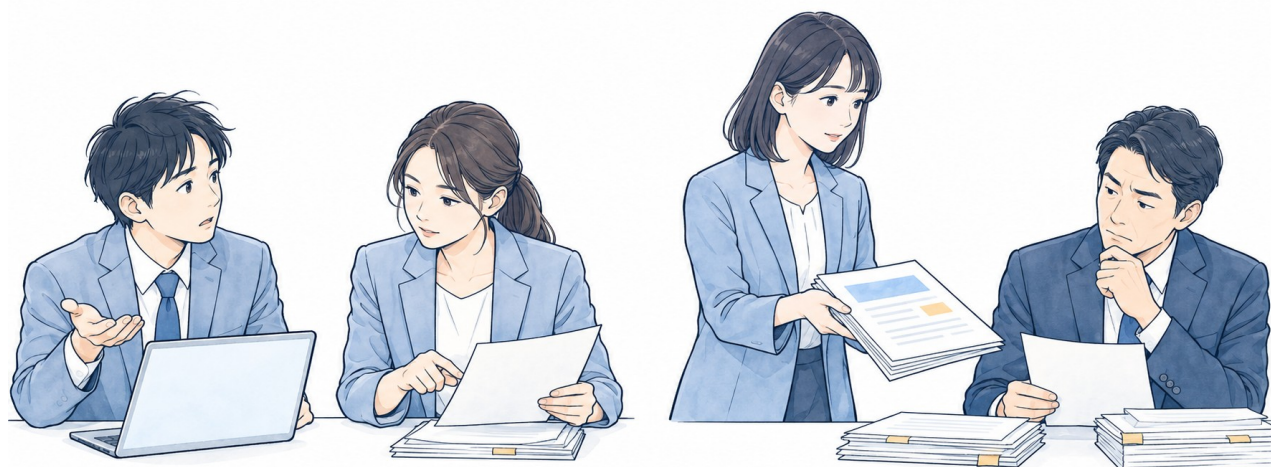


図3 入力を待つ場面と 資料を受け取った人が調べ直す場面

	入力で止まる	作れても使えない
見える行動	何を入力すればよいかと、具体的な指示を求める。	AI で案を出し、見栄えを整えて提出する。
本人が目指す完了	指定された入力から答えや資料を得る。	指示された形の資料を作る。
仕事で生じること	次の指示が来るまで着手できない。	受け手が判断材料を集め直す。

この例では、入力を組み立てる手がかりがなければ止まり、入力の型を知っていれば作成は進みます。どちらも、資料を作ること完了とする点は同じです。一般論として正しい案でも、会議で選ぶための事実がなければ使えません。

二種類の人に分類するための説明ではありません。同じ人にも、仕事によって両方が起こり得ます。

確かめる必要を知らない状態はどう生まれるか

問い、条件、提出物が外から用意され、その指示に正確に答える経験を重ねると、「必要な条件は出す側が用意し、自分は答えを作る」という役割の捉え方も学ぶ可能性があります。

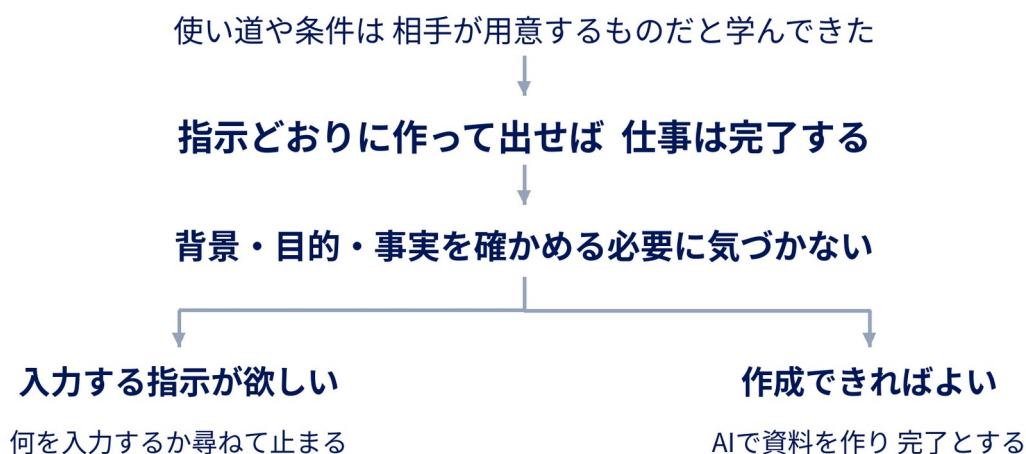


図4 学習と職場の研究を参照して構成した本書の仮説

職場での教え方や評価も関わる

上司が細かく指示し、提出後の調査や修正も引き受け、本人には使い道や結果を返さない。そのような進め方が続けば、作って出すまでを完了と考える状態が続きやすいと考えられます。

指示処理の習慣は、それまで求められたことを学んだ結果とも捉えられます。支援者は、何のために何を確かめるかを実物で示し、本人が必要な情報を選ぶ場面を用意します。

手順の再現と意味の理解を区別する学習研究 [1・2]、役割の捉え方と仕事の裁量の研究 [3・4] を参照しています。学校から職場の AI 利用までの因果経路が、直接実証されたわけではありません。

必要性を知らないのか、情報がないのか、知っていても実行できないのかを、一件の仕事で確かめます。

背景と目的と事実を選び方につなげる

背景・目的・事実を知るのは、仕事で何を選ぶかを決めるためです。「案内文を短くして」という指示だけでは、何を残すかは決まりません。

材料	案内文で分かったこと	選び方への影響
背景 今回の事情	新しく後輩の指導を担当する社員向けの勉強会。	全社員向けに見えないよう、対象者を先に示す。
目的 誰の何を進めるか	対象の社員が参加を判断し、希望する場合に申し込む。	学ぶ内容と参加条件、申込方法を残す。
事実 根拠で確かめたこと	正式な案内に対象、内容、日時、申込先が書かれている。	元の案内と照合し、意味や条件を変えずに直す。

聞いたことと自分の推測を分ける

「上司から短くしてと言われた」は、聞いたことです。「上司は詳しい説明が嫌いなのだろう」は、まだ自分の解釈です。AI に伝える前にも、どこから分かったかを見ます。

「正式な案内で確認」「担当者に聞いた」「未確認の見込み」のように根拠を残し、対象期間や確認日も添えます。背景にも事実と推測が含まれるため、三つを厳密に分けること自体を目的にしません。

分からない点は確認する仕事に変える

目的が不明なら依頼者へ、正式な条件が不明なら原資料や担当者へ確かめます。AI とは、足りない情報や聞くことを整理できます。AI が提案した事情を、実際の職場の事実として扱わないようにします。

最初から全部そろっていなくても始められます。いま選ぶために必要なことを一つ見つけます。

目的を問う前に何が変わるかを見せる

必要性は相手が使う場面から伝える

確かめる必要を知らない人に「目的は何ですか」と聞くだけでは、答えを求められる課題が増える場合があります。支援者は、その情報がないと何を選べず、受け手がどこで困るかを示します。

短くするだけで選ぶ

勉強会を開催します
希望者をご参加ください



自分が対象か分からない
申し込む先が見つからない

読み手の行動から選ぶ

対象者と学ぶ内容
日時と申込方法を残す



参加するか判断できる
申込先を見つけられる

図5 同じ短縮でも 残す情報によって読み手の行動が変わる

本人 「勉強会を開催します。希望者をご参加ください」まで短くしました。

先輩 この文だけで、自分が対象か、どう申し込むか分かるでしょうか。

本人 分かりません。対象者と申込方法が必要です。短くすることしか考えていませんでした。

先輩 今回は、対象の社員が参加を判断し、申し込めるようにする仕事です。だから、読み手と使い道を知る必要があります。元の案内を見ながら、残す情報を一緒に選びましょう。

説明を復唱できるかだけで終えない

本人が「分かりました」と答えた後に、残す情報を選んでもらいます。どの条件を使って選んだかを聞き、受け手が実際に見つけれられるかを一緒に確かめます。

なぜ必要かを示し、必要な情報を伝え、その情報を使って小さく選ぶ場面をつくります。

仕事の流れの中で AI を使う

AI への入力、仕事の途中にある一つの行為です。作る前にも、作った後にも使えます。必要な理解を、依頼者や受け手とのやり取りと並行して育てます。

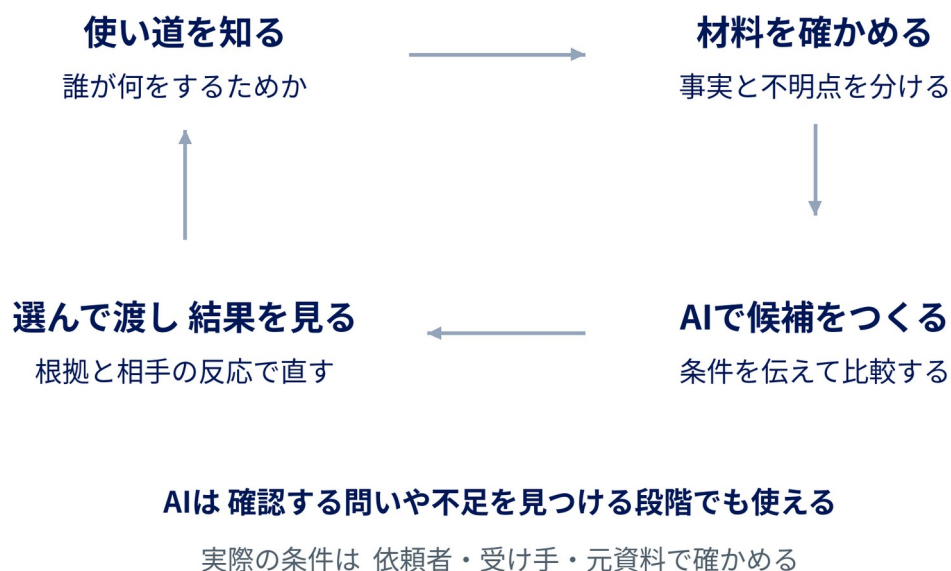


図6 AI との会話と 実際の仕事での確認を往復する

一度で完成させようとしない

分かる出来事を伝え、不明点を見つけ、人や資料で確かめます。確認した条件を AI に伝え、候補を比べます。自分の担当範囲で選び、使った結果から、次の仕事で確かめる点を見直します。

生成 AI を扱う理論的整理でも、目的の言語化、出力の評価、仕事への組み込みに、自分の考え方を点検・調整する働きが必要だとされています [6] 。

探索中の仕事なら、候補と次の調査を決めることを今回の完了にできます。最初から最終目的が固まっている必要はありません。

最初の一文を用意する

何を入力するか分からなければ出来事から始める

いま取り組んでいる仕事を一件選び、頼まれた言葉と実際に起きたことを短く話します。文章にできなければ、支援者が聞き取り、本人と内容を確認めて一文にします。

そのまま試せる最初の入力例

社内向けの案内文を作り、上司から「もう少し短くして」と言われました。何を考えればよいか、まだ分かりません。

まず一つだけ質問し、なぜそれを知る必要があるのかも短く説明してください。

私が伝えていない事情は、分からないまま扱ってください。

ここから始まる会話の例

AI 何を残すかは、読む人にしてほしいことで変わります。この案内で誰に何をしてほしいか、上司から聞いたことはありますか。

本人 何をしてほしいかまでは、確認していません。

AI では、まだ決めずにおきましょう。「残す情報を選びたいので、誰に何をしてほしい案内か教えてください」と聞く方法があります。

AI との整理を実際の確認につなぐ

質問の意味が伝わらなければ、支援者が9ページのように実物で説明します。聞くことが決まったら、依頼者や資料で確かめます。AI との会話だけで実際の条件が確定するわけではありません。

入力できる範囲で試す

職場で利用が認められた AI と情報を使います。顧客情報や社外秘資料は社内のルールに従い、氏名を消しただけで入力してよいと判断しません。実務情報を使えない場合は、この架空例で試せます。

出来事が一文になり、次に誰に何を確かめるかが分かれば、最初の前進です。

止まっている箇所に合わせて支援を変える

「入力できない」「使える資料にならない」という結果だけで能力を決めません。必要性の理解、知識、操作、裁量や時間を、一件の仕事で分けて確かめます。

本人の状態や返答	支援する人が行うこと
使い道まで知る必要があると思っていなかった。	受け手が使う場面と、足りない材料で困る箇所を示す。
必要性は分かったが、会議で何を決めるか聞いていない。	依頼者が背景、目的、今回の完了を伝える。
比較は分かったが、何を調べるか選べない。	一件の記録を読み、どの事実が選択に関わるかを示す。
話せるが、AI に頼む文にできない。	話した一文を一緒に入力し、返答を一緒に読む。
選べるが、自分で決めてよい範囲が不明。	任せる範囲、確認を受ける内容、相談先を決める。
調べる時間や資料がない。提出後の結果を知らない。	依頼量と期限、資料へのアクセスを整え、使った結果を返す。

私生活で使えることだけでは判定できない

自分の好みで旅行先を選ぶ場面と、他者が使う比較資料を作る場面では、目的や必要な知識が異なります。操作に慣れていても、今回の業務で必要な理解は別に扱います。

上司 使い道を十分に伝えていませんでした。この資料で会議の二案を比べます。記録を一緒に見て、今回どこまでそろえるか決めましょう。

この整理は、支援を選ぶための実務上の観点です。能力や性格を測定する診断尺度ではありません。

本人への説明と、職場が用意する情報・裁量・時間を一緒に見直します。

一件を最後まで進める例 まず人と資料で確認する

案内文の使い道と元情報を確かめる

11 ページからの続きです。本人は、何を残すかを選ぶために上司へ聞きます。以下の条件は、練習のために設定した架空の正式情報です。



図7 依頼者が知る目的と条件を 実物を見ながら共有する

本人 誰に何をしてほしい案内か、教えてください。どこまで直してよいでしょうか。

上司 初めて後輩の指導を担当する社員に、勉強会への参加を判断し、希望する場合に申し込んでもらう案内です。構成と表現は任せます。条件は変えず、配信前に一緒に確認しましょう。

元資料で確認する項目	この例の正式情報
名称と対象	後輩指導の勉強会／初めて後輩の指導を担当する社員
学ぶ内容	仕事の教え方と、実践後の振り返り方
日時と場所	2026 年 10 月 20 日（火）15:00～16:00／第 2 会議室
申込方法	10 月 16 日（金）までに、人事部の社内申込フォームから申し込む。

本人が任されたのは、条件を変えずに案内を読みやすくすることです。開催条件を決めたり、参加を約束したりする権限は含めません。

確認した条件を伝えて AI と候補を比べる

確認した使い道と元情報を AI に渡します。いきなり完成文だけを求める前に、情報の並べ方を比べると、何を理由に選ぶかが見えます。

比較のための入力例

初めて後輩の指導を担当する社員が、勉強会への参加を判断し、申し込むための案内を作ります。

名称：後輩指導の勉強会

対象：初めて後輩の指導を担当する社員

内容：仕事の教え方と、実践後の振り返り方

日時：2026 年 10 月 20 日（火）15:00～16:00

場所：第 2 会議室

申込：10 月 16 日（金）までに、人事部の社内申込フォームから申し込む。

以上は、この練習例で正式情報として与えられた条件です。私に任されているのは、条件を変えずに構成と表現を直すことです。

情報を並べる順序を二案示し、それぞれが読み手にどう役立つかを説明してください。新しい条件や効果は追加しないでください。

対象と内容を先に		日時を先に	
対象者	自分に関係があるか	日時と場所	予定が合うか
学ぶ内容	参加する意味があるか	学ぶ内容	何を学ぶか
日時と場所	参加できるか	対象者	自分は対象か
申込方法	どう申し込むか	申込方法	どう申し込むか

図 8 二つの構成で読み手が先に確かめることが変わる

本人 今回は対象者が限られるので、まず自分に関係する案内だと分かる構成を選びます。対象と学ぶ内容を先に置く案で、文章を作ってください。

AI が挙げる利点は、この職場の読み手で確かめた結果ではありません。選んだ構成が伝わるかは、実際に確認します。

AI の草案を相手が使え案内に仕上げる

下は、13 ページの正式情報に基づく案内文の完成例です。短さだけで評価せず、対象者が必要な情報を読み取れるかを見ます。

完成した案内文の例

初めて後輩の指導を担当する皆さまへ

後輩指導の勉強会を開催します。仕事の教え方と、実践後の振り返り方を学びます。

日時：2026 年 10 月 20 日（火）15:00～16:00

場所：第 2 会議室

参加を希望する方は、10 月 16 日（金）までに、人事部の社内申込フォームからお申し込みください。

本人が元資料と照合する

確かめる点	この文で見える箇所
誰が対象か	冒頭に、初めて後輩の指導を担当する社員と分かる表現がある。
何を学ぶか	仕事の教え方と、実践後の振り返り方が残っている。
参加できるか	年月日、曜日、時間、場所が正式情報と一致している。
どう申し込むか	申込期限と、人事部の社内申込フォームという申込先がある。
追加や変更がないか	参加費、定員、対象外の社員の参加可否などを勝手に加えていない。

実際の配信では申込先まで使えるかを確かめる

社内フォームへのリンクを付ける場合は、正式なリンク先か、対象者が開けるかを確認します。AI に URL を推測させません。この練習例には実在するフォームがないため、架空の URL は載せていません。

元情報と一致し、必要な情報を見つけられ、約束した確認を終えてから配信します。AI の文をそのまま使う場合も、この判断は必要です。

読み手の反応を見て次の仕事へ戻す

上司と相談し、草案を同僚一人に読んでもらいます。「分かりやすいですか」だけでなく、読む人が実際に何を見つけられたかを確認めます。



図9 草案と元情報を照合し 読み手が見た箇所を確認める

本人 誰が対象で、いつまでに、どこから申し込みますか。

同僚 初めて後輩の指導を担当する人です。申込期限は分かりますが、フォームがどこにあるかは、この表示では見つけれません。

本人 正式なフォームへのリンクを付け、見つけやすい表示名に直します。

AI には観察した結果を戻す

同僚一人は対象と申込期限を答えられましたが、申込先を見つけられませんでした。申込先の示し方を二案提案してください。URL は作らず、一人の反応から全員に伝わりと判断しないでください。

次の仕事では条件の違いを見る

次が全社員への周知なら、対象者を先に置く構成が最適とは限りません。何を知り、何を理由に選び方を変えたかを見ます。今回の文章をそのまま繰り返すことを、理解した証拠にはしません [1] 。

使えた箇所と困った箇所を本人に返し、次の一件で選び方確かめます。

資料ができてでも会議で案を選べない

上司から「会議で来月の対応を決めるので、問い合わせ対応の改善案をまとめて」と頼まれました。本人は、案を資料にすることを今回の完了だと考えています。

本人の入力 問い合わせ対応を効率化する改善案を挙げてください。

AI の案の例 よくある質問の整備、対応手順の標準化、担当者向け研修を進める。

本人 改善案がそろったので、読みやすくまとめて提出しました。

上司 今回は、来月の担当者を増やすか、今の人数で手順を変えるかを比べたいです。この資料では、何が起きていて、どちらが必要かを判断できません。

一般論が正しくても今回の判断材料には足りない

案そのものに明らかな誤りがなくても、今回の現状、費用、実施条件が分からなければ選べません。本人が「資料はできた」と感じた時点で、判断に必要な作業が受け手に残っています。

受け手に残った作業	足りなかったもの
案の意味を読み解く	今回、何を解決するための案なのか。
材料を集め直す	問い合わせの記録、遅れの原因、担当者の状況。
判断できる形に組み直す	二案の条件、根拠、未確認の点。

指示する側も使い道を具体的にする

「会議用」と伝えるだけでは、何を決めるかが共有されない場合があります。上司は、比べたい案と今回の完了を説明します。本人は、説明を受けた条件から、どの事実を調べるかを考えます。

足りない箇所を上司が直して終えず、なぜその材料が要るのかを、本人と共有します。

判断に必要な材料から資料を組み直す

17 ページの続きです。上司と記録を見て、分かっていることと不足を整理します。この例では、会議で指定された二案を比較します。実務では、併用や別の案が必要かも検討します。

材料	この時点で分かったこと
記録で確認した事実	問い合わせ数には時間帯による偏りがある。
担当者から聞いたこと	別部署への確認を待ち、回答が遅れた案件がある。
まだ分からないこと	遅れの原因別の件数と時間、二案の費用と準備期間。

AI に比較の整理を頼む入力例

来月の問い合わせ対応について、増員案と手順変更案を比較します。記録では問い合わせ数の時間帯別の偏りがあり、担当者からは別部署への確認待ちで遅れた案件があると聞きました。原因別の件数・時間、費用、準備期間は未確認です。二案を比べる項目と追加で調べる材料を整理してください。数値や効果を推測で埋めず、現時点でどちらがよいかは決めないでください。

不足を残したまま次の仕事を決める

比べる点	増員案で確かめること	手順変更案で確かめること
遅れに効くか	担当者不足が原因の時間帯と件数。	確認経路や重複作業が原因の件数と時間。
実施できるか	人員を用意できる時期と費用。	関係部署の合意と変更の準備期間。

本人 二案を選ぶ材料はまだ足りません。調べる期間と範囲を相談したいです。費用条件は確認をお願いしますか。

上司 今回は、確認できた事実と追加調査の項目・担当を決めるまでにしましょう。記録の整理は任せます。費用と準備期間は私が確認します。次に報告する日も決めましょう。

不明点があっても、何を誰が確かめるかが決まれば、相談用の資料として役に立ちます。

丁寧な返信が未確認の約束になる

顧客から「来週月曜日に対応できますか。追加費用はかかりますか」と聞かれました。以前の別件で対応できたので、本人は今回も同じだろうと考えました。今回の予定と費用は、まだ確認していません。

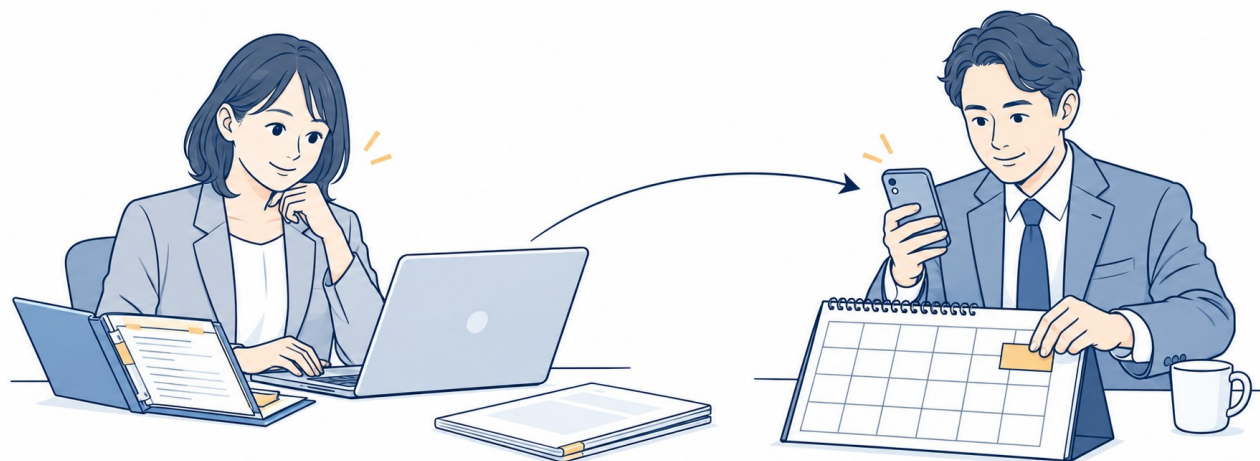


図 10 送った文章を前提に 相手は予定を動かす

本人の入力 来週月曜日から追加費用なしで対応すると、お客様に丁寧に伝える返信を作ってください。

AI の回答例 来週月曜日から対応可能です。追加費用はかかりませんので、ご安心ください。

本人は丁寧な文章ができたと考えて送信しました。この例では、AI が条件を新しく作り出したわけではありません。本人が入れた未確認の見込みが、そのまま約束になっています。

返信を受けた側には現実の作業が生じる

顧客は日程が確定したと受け取り、別の予定を調整します。対応部署は、まだ確定していない依頼のために予定や費用を調べ直します。訂正が必要になれば、顧客と社内の再調整も生じます。

文章を丁寧にする前に、今回約束できる条件と、自分が伝えてよい範囲を確かめます。

条件を確かめて返し行き違いを修正する

送る前なら未確定の条件を明らかにする

担当部署に今回の日程と費用を確かめます。先に受付を伝える必要があるなら、確認中であることが分かる返信を作れます。

お問い合わせありがとうございます。ご希望の日程と追加費用は、現時点では確定しておりません。担当部署に確認し、分かり次第ご連絡いたします。

実際に確認と連絡を担当する場合の例です。返答時期を伝えるときは、守れる見通しを確認します。AI に日程を決めさせません。

すでに伝えた後なら相手の前提を修正する

未確定の条件を前提に相手が動いている可能性があれば、職場の手順に沿って速やかに共有し、未確定であることを伝えます。すべてを調べ終わるまで訂正を待ちません。

進めること	この事例で行うこと
伝えた内容を特定する	誰に、いつ、どの日程と費用を伝えたかを確認する。
担当者と対応を決める	上司や担当部署に事実と不明点を伝え、確認・訂正の担当を決める。
相手の前提を修正する	何を手配したかを聞き、確定したという説明を訂正する。
次の連絡につなぐ	確定条件を改めて伝える。不明点は確認先と連絡時期を決める。

次の仕事で先に確かめることを残す

「次は気をつける」で終えず、今回の返信で先に確かめる条件と相談先を整理します。条件を知らなかったことと、確認の必要自体を知らなかったことを分け、依頼や教え方も見直します。

AI で文章を作る速さを、事実確認と相手への適切な連絡につなげます。

使い道に合わせて AI に任せる作業を選ぶ

AI に任せる範囲は、今回の使い道、利用できる情報、自分が確かめられる範囲で決めます。理解が完成してからしか使えないわけではありません。

仕事の段階	AI に頼めることの例	人や資料で確かめること
何から考えるか探す	出来事を整理し、不明点や確認する問いの候補を出す。	依頼者が知る背景、使い道、実際に起きたこと。
説明を理解する	分からない用語を、この一件の具体例で説明してもらう。	今回の業務や正式な条件に合う説明か。
進め方を比べる	条件ごとに候補と必要な材料を整理する。	比較基準、根拠、実行可能性、任された裁量。
草案を作る	確認した情報から構成と表現を作り、不明点を明示する。	元資料との一致と、受け手の判断や行動に使えるか。
結果から学ぶ	観察した反応を整理し、修正や次の確認を考える。	実際の反応、仕事の結果、次の条件の違い。

AI を使わない方が早い場面もある

正式な日程を担当者に一言聞けば済むなら、先に聞きます。根拠資料を使わず、出力の正否も確かめられないなら、その出力を根拠に約束しません。利用回数を増やすために仕事を遠回りさせないことも大切です。

AI が挙げた根拠は実際に開く

出典や URL が示されても、存在するか、主張を支えているか、対象や時点が今回に合うかを見ます。同じ AI に「正しいですか」と聞き直しただけでは、実際の確認の代わりにはなりません。

AI の役割は、問い、比較、草案、振り返りを助けることです。実際に使えるかは、仕事の条件に照らして判断します。

人に渡す前に進めてよい範囲を決める

渡す前に 5 ページの四つの点を見ます。使い道に合うか、事実根拠があるか、相手
が使える形か、担当範囲や承認条件に合うか。一人で判断できなければ支援者と確認
します。

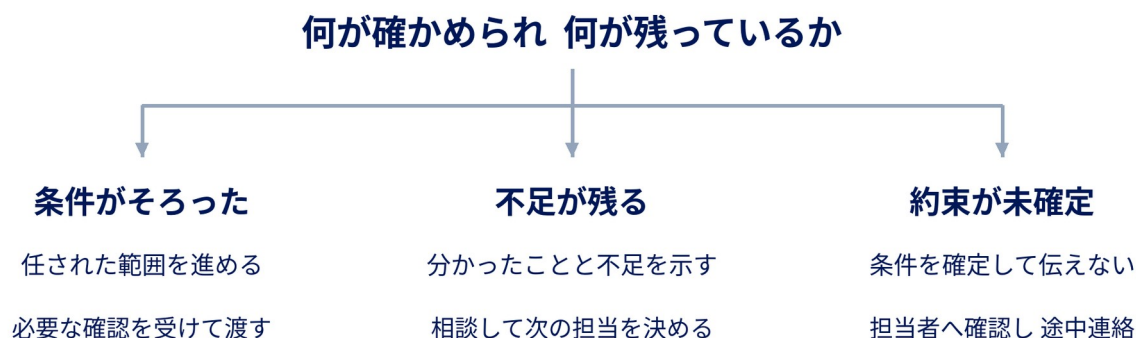


図 11 確認の結果に合わせて 渡し方と次の行動を選ぶ

相談用の草案として渡すときの一文

来月の対応を選ぶための比較資料です。記録で確認できた点と、未確認の費用を
分けました。費用を確認する担当を決めたいので、相談させてください。

「草案」「AI で作成」という表示に加え、どこまで確認し、何を見てほしいかを伝
えます。不明点を隠さず、残る判断・確認の担当を合意します。

AI の文を直した量では判断しない

AI の文をそのまま使う場合も、大幅に書き直す場合も、使い道と根拠に照らして選
びます。修正の回数だけでは、必要な検討をしたかどうかは分かりません。

今回の完了条件と、残る仕事の担当が共有されていれば、途中の資料も次の判断に役立
ちます。

AI の返答で止まったところから再開する

一度で使える回答が出なくても、どこで止まったかを伝え直します。以下はそのまま使える返答例です。やり取りを重ねても進まなければ、一件の実物を開いて支援を求めます。

質問が広すぎる または一度に多く聞かれる

今伝えた一件について、見たことや聞いたことを答えられる質問にしてください。一度に一つだけ聞き、答えが仕事のどの選択に必要なのかも説明してください。

まだ知らない仕事の目的や条件を聞かれる

その目的はまだ聞いていません。推測で決めず、依頼者に確認することを一つに絞ってください。

質問が決まったら実際に確認します。確認先が分からなければ、上司や先輩と決めます。

伝えていない事情や数値が追加される

「相手が急いでいる」とは伝えていません。その推測を外し、私が伝えたことと、まだ確認が必要なことを分けてください。

候補を示されても選べない

この二案が、どの条件なら役立つかを比べてください。伝えた条件で判断できないところは、追加で確かめる項目にしてください。

知らない用語が原因なら「その言葉を、この一件の例で説明してください」と聞けます。仕事の基準が不明なら、依頼者に確かめます。

非専門家のチャットボット設計研究でも、入力を試し、系統的に評価・改善する難しさが観察されています [5]。当時の特定の課題の結果で、現在の全利用者を説明するものではありません。

AI との会話を続けること自体を目標にせず、実際の確認や次の行動へ戻します。

確認の深さを用途と影響で決める

すべてを同じ深さで調べていては、必要な時期に間に合いません。一方、未確認の約束で相手が動けば、後の負担は増えます。何に使い、誤った場合に何が起きるかで確認を決めます。

今回の用途	進めるための確認の目安
自分の考えを広げるメモ	候補や仮説として扱う。実際に採用する案は根拠を確かめる。
チームで相談する草案	確認済みの情報と不明点、見てほしい点を示す。
外部に渡す案内や約束	日時、数値、条件、宛先、権限を元情報と照合し、必要な承認を得る。
影響が大きく専門判断を伴う仕事	AI の出力だけで決めず、職場が定めた担当者・専門部署・確認手順につなぐ。

確認を終える目安を先に決める

誰に何を確かめれば今回の判断ができるかを、依頼者と共有します。新しい情報が結論を変えそうになく、合意した基準を満たしたなら、任された範囲を進めます。判断を変える不明点が残れば、担当と期限を決めて相談します。

間に合わないと分かった時点で共有する

ここまでは記録で確認できました。費用条件は担当部署の回答待ちです。期限までに全項目はそろわないため、確認済みの範囲で先に相談するか、期限を調整するかを決めたいです。

調査の途中でも、現在地が分かれば相手は次の対応を選べます。受け付けたことと、条件が確定したことも分けて伝えます。

速さは、文章が出るまでだけで測りません。確認と受け渡しを含め、相手が動けるまでの時間を見ます。

本人と職場の進め方を一緒に見直す

まず一種類の仕事で試します。依頼者は使い道、使える資料、任せる範囲、完了条件と期限を伝えます。本人はその条件から選び、不明点を相談します。

場面	依頼者と担当者が行うこと
始める	実物を見て、受け手に必要な材料と、その必要な理由を共有する。
進める	本人が小さく選ぶ。支援者は知識と確認先を補い、選び方を示す。
渡す	できた範囲、不明点、次に判断・確認する人を明らかにする。
使った後	受け手ができたことと、追加で必要だった作業を本人に返す。

受け手に作業が生じた理由を分ける

上司が担う判断、専門部署への確認、合意した分担に必要な作業は、仕事の一部です。準備不足で生じた調べ直しや作り直しと分けます。必要な相談を、迷惑や失敗の回数として数えません [13] 。

本人の作成時間に加え、受け手の追加作業、依頼から判断・着手までの時間、次の仕事で本人が選べたことを見ます。入力回数や資料の数だけでは、成果を判断できません [11] 。

任せる範囲と学ぶ条件を実際に用意する

「自分で考えて」と言いながら、すべてを上司が決めていないかを見直します。情報、裁量、相談先、試す時間を用意し、依頼量や期限も調整します [3・4・12・14] 。

次の仕事で支援を調整する

本人が条件の違いに気づき、理由をもって選べたなら、選べる範囲を広げます。迷った箇所には支援を残します。結果がよくても AI や支援者の判断だけで進んだ場合は、本人が何を学べたかを別に確かめます。

仕事が進んだかと、次の仕事で本人が選べるようになったかを、両方見ます。

最初は書けるところから 会話と確認で追記する

一件の仕事を始めるときの記入シート

仕事名：_____ 記入日：_____年____月____日

記入例は 11～16 ページの案内文です。最初は書ける欄から始め、空欄や「未確認」は次に確かめることとして残します。

1 頼まれたことと実際に起きたこと

例 案内文を作ったが、上司から「もう少し短くして」と言われた。

2 誰の何を進めるかと今回の事情

例 後輩指導を初めて担当する社員が、参加を判断して申し込める案内にする。

3 確認できた事実とまだ分からないこと

例 対象・日時は正式な案内で確認。申込リンクは未確認。出所と確認日も残す。

4 担当範囲と今回の完了 期限

例 構成と表現を直し、上司の確認後に配信。提出期限は上司と決める。

相談する人：_____ 次に報告する時期：_____

相手が何に使うかと、次に確かめることが一つ決まれば始められます。

選んだ理由と受け手の結果を次の仕事へ残す

AI を使い成果物を渡した後の記入シート

仕事名：_____ 記入日：_____年____月____日

5 AI に任せた作業と自分が選んだこと

例 AI と構成を比較し、対象者を先に置く案を選んだ。対象が限られることが理由。

6 確かめたことと渡した時点の状態

例 元の条件と照合した。申込先が開くことを確認し、上司の確認後に配信した。

7 受け手ができたことと追加で必要だった作業

例 配信前の試読では、同僚が申込先を探した。リンクの表示名を直した。

8 次の仕事で変えることと必要な支援

例 次は全社員向け。今回の構成をそのまま使わず、使い道と条件を確かめ直す。

必要な相談と準備不足による手戻りを分けます。情報は職場で入力・共有が認められた範囲で扱い、この記録を誰が何のために使うかも共有します。

一件の結果から、次に本人が選べる範囲と支援を決めます。

研究から説明できることと本書の仮説

手順を再現できても別の場面で使えるとは限らない

学習研究の総説 [1] と、米国の高校の幾何授業の事例研究 [2] は、手順の習得と意味の理解を区別しています。学生時代からの習慣を考える手がかりになりますが、日本の就業者の AI 利用を直接調べた研究ではありません。

何を自分の仕事と考えるかは職場の条件にも関わる

二つの職場研究では、広く役割を捉えることへの変化に、仕事の自律性が関わりと報告されています [3]。別の二つの研究では、役割の捉え方と成果の関係は裁量の大きさによって異なりました [4]。本人の理解と、実際に任せる仕事を併せて見る根拠です。

他者への影響を知ることは仕事への取り組みに関わる

募金を依頼する電話担当者やライフガードを対象にした三つの実験では、他者への仕事の影響を伝える介入による成果や行動の変化が報告されました [15]。個人差などの条件もあり、本書の AI 活用手順の効果を検証した研究ではありません。

入力と出力の活用の両方に考え方の調整が要る

非専門家の入力研究 [5] では、入力・評価・改善の難しさが観察されています。生成 AI を扱う理論的整理 [6] では、目的の言語化、出力の評価、仕事への組み込みを、自分の思考を点検・調整する働きから説明しています。

本書が提示する形成と維持の仮説

指示を正確に処理する経験が続き、職場でも使い道や結果を学ぶ機会が少ないと、背景・目的・事実を確かめることを自分の仕事に含めないままになり得る。その状態で AI を使うと、入力で止まる場合と、作成だけで完了とする場合がある、という見立てです。

この一連の因果経路や、二つの問題に共通する単一の原因が実証されたわけではありません。操作、知識、権限、時間などの別の要因も、一件の仕事で確かめます。

AI 研究の結果と適用範囲を読み分ける

AI への信頼と検討のしかたには関連がある [7]

知識労働者 319 人の 936 件の仕事例を集めた調査では、AI への信頼が高いほど、批判的に検討したという報告が少ない関連がありました。自己申告による関連で、AI が思考能力を低下させたという因果関係を示した研究ではありません。

同じ AI でも課題によって成果が変わる [8]

コンサルタント 758 人を対象に、2023 年の GPT-4 利用を比較した無作為割付実験では、成績が上がる課題と、正答に至りにくくなる課題がありました。特定のツールと課題の結果で、現在のすべての業務にそのまま当てはめることはできません。

経験の浅い人を支える効果もある [9]

顧客対応担当者 5,172 人のデータを使った業務支援 AI の段階導入の分析では、経験の浅い担当者などに大きな改善が見られました。特定企業の仕事に組み込まれたツールの結果です。経験が浅ければ AI を使えない、とは言えません。

AI 支援中の成績と支援を外した後の成績を分ける [10]

トルコの高校で約 1,000 人を対象にした無作為割付実験では、通常型の GPT-4 支援で練習中の成績が上がる一方、支援を外した試験の成績は対照群を下回りました。教師の情報とヒントを使う支援では、この悪影響はおおむね抑えられました。学校の数学学習の結果で、職場の二つの問題の原因を直接検証したものではありません。

受け手への負担と職場の条件も報告されている [11・12]

BetterUp Labs と Stanford Social Media Lab の調査では、体裁は整っても仕事に役立たない AI 生成物の受け手の負担が報告されています。2026 年の公表資料は、一律の AI 利用要求や過重な仕事量なども背景に挙げます。企業による調査報告で査読論文ではなく、因果関係や日本の職場全体の実態を確定するものではありません。

研究結果をそのまま人の分類や評価点にせず、今回の仕事で何を確かめるかに使います。

参考文献 学習と仕事の捉え方

本文の〔番号〕から原資料をたどれます。理論的整理、事例研究、職場調査、実験、企業の調査報告を区別して参照しています。Web 最終確認日：2026 年 9 月 29 日。

[1] National Research Council (2000)

How People Learn: Brain, Mind, Experience, and School: Expanded Edition.

第 2 章・第 3 章、pp. 31–78. National Academies Press.

知識の構造と学習の転移に関する総説。AI 利用自体の研究ではありません。

doi.org/10.17226/9853

[2] Schoenfeld, A. H. (1988)

When Good Teaching Leads to Bad Results: The Disasters of
“Well-Taught” Mathematics Courses. Educational Psychologist,
23(2), 145–166.

米国の高校の幾何授業を中心とする事例研究。手順の習得と意味の理解を扱います。学校から職場の AI 利用への追跡研究ではありません。

doi.org/10.1207/s15326985ep2302_5

[3] Parker, S. K., Wall, T. D., & Jackson, P. R. (1997)

“That’s Not My Job”: Developing Flexible Employee Work Orientations.
Academy of Management Journal, 40(4), 899–929.

二つの職場研究による仕事の捉え方の変化と自律性の検討。出版社の要旨で結果を確認しています。

doi.org/10.5465/256952

[4] Parker, S. K. (2007)

“That is my job”: How employees’ role orientation affects their job
performance. Human Relations, 60(3), 403–434.

二つの職場研究。役割の捉え方と成果の関係に、仕事の裁量による違いを報告。出版社と所属機関の要旨を参照しています。

doi.org/10.1177/0018726707076684

[5] Zamfirescu-Pereira, J. D., et al. (2023)

Why Johnny Can’t Prompt: How Non-AI Experts Try (and Fail) to Design
LLM Prompts. CHI 2023, Article 437, 1–21.

非専門家 10 人のチャットボット設計課題。当時のツールによる入力・試行・評価の難しさを参照しています。

doi.org/10.1145/3544548.3581388

参考文献 生成 AI と判断と学習

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

The Metacognitive Demands and Opportunities of Generative AI.
CHI 2024, Article 680, 1–24.

認知研究と AI 利用研究をつないだ理論的整理。入力、出力の評価、仕事への組み込みを扱う枠組みで、単一の原因を検証した実験ではありません。

doi.org/10.1145/3613904.3642902

[7] Lee, H.-P., et al. (2025)

The Impact of Generative AI on Critical Thinking: Self-Reported Reductions in Cognitive Effort and Confidence Effects From a Survey of Knowledge Workers. CHI 2025, 23 pages.

知識労働者 319 人の 936 件の仕事例の自己申告。相関と因果、思考の負担と能力を区別して読む必要があります。

doi.org/10.1145/3706598.3713778

[8] Dell’Acqua, F., et al. (2026)

Navigating the Jagged Technological Frontier: Field Experimental Evidence of the Effects of Artificial Intelligence on Knowledge Worker Productivity and Quality. Organization Science, 37(2), 403–423.

コンサルタント 758 人の無作為割付実験。2023 年の GPT-4 で、課題による効果の違いを報告しています。

doi.org/10.1287/orsc.2025.21838

[9] Brynjolfsson, E., Li, D., & Raymond, L. (2025)

Generative AI at Work. The Quarterly Journal of Economics, 140(2), 889–942.

顧客対応担当者 5,172 人のデータによる段階導入の分析。業務に組み込まれた AI の効果と、経験などによる違いを検討しています。

doi.org/10.1093/qje/qjae044

[10] Bastani, H., et al. (2025)

Generative AI without guardrails can harm learning: Evidence from high school mathematics. PNAS, 122(26), e2422633122.

トルコの高校で約 1,000 人を対象とした無作為割付実験。AI 支援中の成績と支援を外した後の成績を区別。2025 年 8 月の訂正は著者所属に関するものです。

doi.org/10.1073/pnas.2422633122

参考文献 受け手と職場

[11] BetterUp Labs (2025 年調査)

Workslop: The Hidden Cost of AI-Generated Busywork.

Stanford Social Media Lab と連携した米国のデスクワーカーへのオンライン調査。受け手の負担を参照し、割合や損失額の推計は使用していません。査読論文ではありません。

www.betterup.com/workslop

[12] Leon, M. / BetterUp (2026 年 5 月 18 日)

Workslop: What Canadian leaders need to know.

2025 年 9 月～2026 年 3 月の米国・カナダ・英国の約 2,300 人への調査などを紹介する公表資料。職場の条件を扱いますが、因果効果の証明としては使いません。

www.betterup.com/blog/workslop-canada

[13] 道谷里英 (2024)

若年就業者の自律的な援助要請に至るプロセスの探索的検討。

キャリア・カウンセリング研究, 25(2), 43–54.

若年就業者 13 名への面接研究。相談のしかたが変わる過程と周囲との関係を参照しています。

doi.org/10.34512/careercounseling.25.2_43

[14] Edmondson, A. (1999)

Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams.

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

製造業 1 社の 51 チームで心理的安全性と学習行動の関連を検討。個人の AI 入力行動の原因を特定する研究ではありません。

doi.org/10.2307/2666999

[15] Grant, A. M. (2008)

The Significance of Task Significance: Job Performance Effects,

Relational Mechanisms, and Boundary Conditions.

Journal of Applied Psychology, 93(1), 108–124.

電話による募金担当者とライフガードを対象とする三つの実験。他者への影響を伝える介入の結果と条件を検討。AI 利用の研究ではありません。

doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.108