

専門家への確認待ちを見直したい経営・事業・人事の方へ

一人の専門性を、 チームで届ける力へ。

情報・判断・受け渡しから
組織の仕事を見直す実践ガイド



専門家の知識が、顧客へ届くまでを整える。

必要な情報を揃える

判断する範囲を決める

次の案件で確かめる

確認待ちは、どこで生まれているのか。

設備会社の架空例：営業、技術、運用が連携して個別の提案を届ける。



営業からの相談

顧客から要望が届いたが、設置場所と使用条件が一部未確認。

技術担当の確認

実現可能性の検討と、足りない情報の聞き直しが重なっている。

運用担当の準備

提供条件が決まらず、担当と納入日程を確定できない。

最近の相談を一件取り出し、情報・判断・時間のどこで止まったかを確認める。

確認した条件を、次の判断へ渡す。

一人が複数の役割を担う場合も、判断の場面を分けて見る。

顧客条件を確かめる

受け取る

要望・使用場面・制約

判断する

追加で何を確認し、
何を相談するか

次へ渡す

確認済みの条件と
未確認の点

→ 技術的に確かめる

受け取る

条件・候補となる方法

判断する

実現できる範囲と
追加検証の要否

次へ渡す

提供条件と
説明すべき制約

→ 提供を準備する

受け取る

提供条件・必要な作業

判断する

担当・日程・
受け入れられる量

次へ渡す

実行できる計画と
残る確認事項

次の人が判断できる情報を渡し、不明な点は不明と伝える。

集中している相談の中身を分ける。

専門家への相談件数を減らすことだけを、目標にしない。

確かめる対象	仕事で起きていること	次に整えること
情報が足りない	設置条件や顧客の要望を聞き直している	相談の前に確かめる項目と、未確認時の扱いを決める
判断基準が曖昧	同じ条件でも担当者の対応が揃わない	代表的な案件と例外を使い、判断の理由を検討する
権限がない	判断できても、責任者の承認を待っている	任せる範囲と、必ず相談する条件を責任者と決める
時間が足りない	必要な相談の量が、担当者の時間を超える	受け入れる案件と担当量、提供範囲を調整する

高度な判断を専門家に集め、前後の準備を複数人で支える形も選べる。

結論に加えて、判断の条件を残す。

例：限られた設置場所に設備を納められるかを検討する。

01

事実と選択肢

設置場所の寸法と、作業者が通るための空間を確認する。

標準品を使う案と、配置を変える案を比べる。未確認の寸法も残す。

02

理由と条件

この条件なら標準品で対応できる、と判断した理由を記録する。

寸法や使い方が変わる場合は、再検討が必要だと添える。

03

次の案件で使用

別の担当者が、過去の案件と今回の条件を照合する。

違いがあれば専門家へ相談し、説明と提供まで進められるか確かめる。

資料の数に加えて、別の担当者が仕事を進められたかを見る。

一件の受け渡しを、次の案件で試す。

仕事を渡す人・判断する人・受け取る人で、同じ一件を振り返る。

止まった場面

例：設置条件が未確認で、技術担当が営業へ聞き直した。

先に揃える情報

例：寸法・使用場面・制約。未確認の項目も分けて渡す。

判断と相談の範囲

例：標準条件に収まるか確認し、例外は技術担当へ相談する。

次の案件で見る事実

例：別の担当者が必要な相談を行い、顧客へ説明できたか。

次に確かめる人：

確認する日：

仕事で確かめながら、使い方を見直す。

参照した考え方

PloyhartとMoliterno（2011）は、個人の知識や技能などが、集団内の過程を通じて組織単位の人的資源となる理論モデルを示しました。個人に力があることと、組織として使えることとの関係を考える研究です。

本資料の受け渡し図と確認シートは、この問題意識を具体的な仕事へ当てはめた当社の提案です。論文が、この図やシートの効果を実証したという意味ではありません。

Ployhart & Moliterno（2011） [➤](#)

Emergence of the Human Capital Resource: A Multilevel Model. Academy of Management Review, 36(1), 127–150. DOI: 10.5465/amr.2009.0318（論文情報・要旨を参照）

会社・会話・仕事の例は架空です。人物イラストはAI生成素材です。

Strategic Fit Human Capital®はリクエスト株式会社の登録商標です（登録第6998914号）。

次に見る仕事

確認する人の時間が足りなければ、現在の仕事と担当量を見直す。必要な判断が曖昧なら、顧客へ何を約束するかへ戻る。

共通の枠組み

Strategic Fit Human Capital®

事業戦略と人材開発をつなぐ、
当社の枠組みの実践ガイドです。

枠組みの発表（2025年6月） [➤](#)

全体ガイドと関連解説 [➤](#)