

AIで生まれた時間を、 答えの出ない問いに使えるか

仕事は進んだ。問いは増えた。

できたこと

完了

完成した。
改善できた。
相手にも喜ばれた。

残った問い

もっと速く、もっと多く。
その先は何なのか。

両方が、同時にある。

答えがまだない時間を、組織はどう扱うのでしょうか。

「分かりやすい」のに、必要かは決められない

架空例：AIで、新サービスの案内と申込フォームを整えたチーム

案内

内容は
分かった。



自分の仕事

今のやり方を
変えるかは、
まだ決められない

同じ人の中に、理解できたことと、決められないことがある。

人物の発言・仕事場面は説明のための架空例です。人物イラストはAI生成です。

改善するうちに、仕事的前提が見えてくる

同じ架空例の続き：申込欄を減らしても、顧客の迷いは残った

どう申し込みやすくするか

申込欄・説明を整える

迷いを聞く



必要かをどう確かめてもらうか

申し込む前に試す場をつくる



実際の仕事で、小さく試す

使う理由も、使わない理由も、
顧客自身が確かめる。

任せる側にも残る問い

「自分で考えて」と言いながら、
自分と同じ答えを
期待していなかったか。

案は、顧客の判断に役立つか、運用できるかを試して選びます。

うまくいった。それでも、問いが残った

手応えがあることと、その先が見えないことは、同時にあります



今回の仕事は、役に立った。

顧客は判断しやすくなり、
担当者にも手応えがあった。

それでも

もっと速く、もっと多く。
その先は何なのだろう。

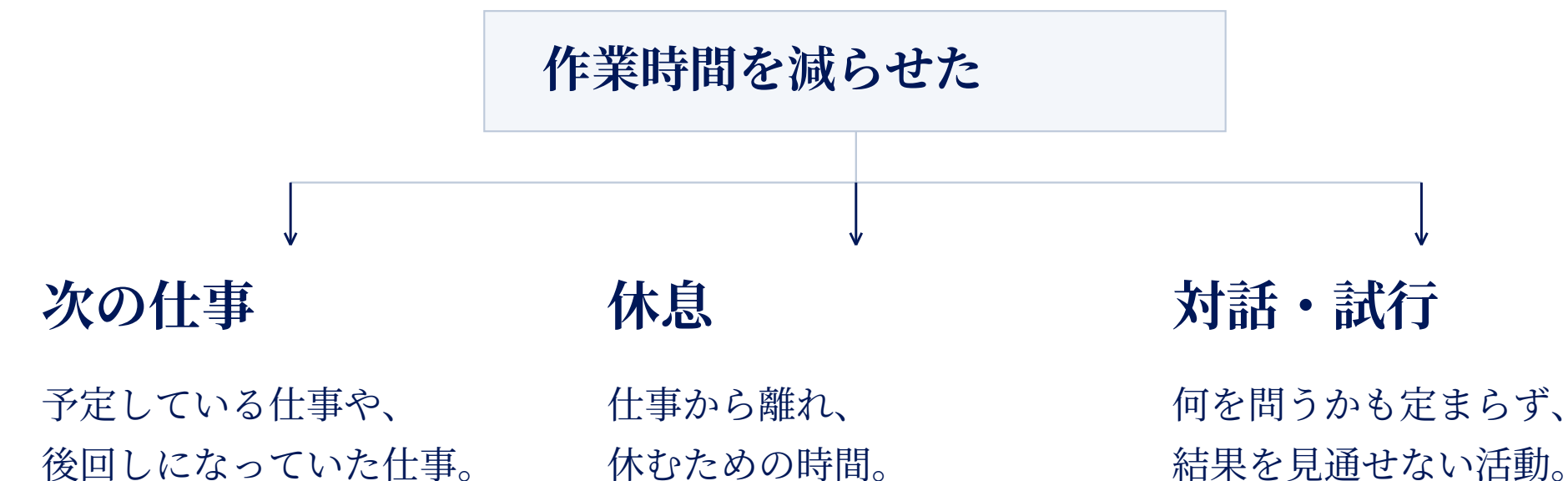
まだ答えにならない。

次の目標を出しても、立ち止まった理由がなくなるとは限りません。

次の案や目標で確かめられる問いなのか。まだ分からないまま話してみます。

価値が分かる前に、時間を使うか決める

AIで作業時間を減らせたとき、何に時間を使うか



どれか一つが、いつでも正しいわけではありません。

成果を説明できてから、時間を認める。

その前提では、問いを探す時間はいつ始められるか。

話しても手がかりが見つからない場合があります。

非効率そのものを価値とせず、続け方や区切り方も相談します。

まず、一件の仕事を持ち寄る

説明しきれなかったものを、整えすぎずに一緒に見る



持ち寄って話すこと

案内の実物

「分かりやすい」と言われたもの

顧客の言葉

「分かるが、決められない」

最初に思っていたこと

説明が分かれば、進めるはず

整えすぎる前に、同じものを見る。

この例では、顧客が試す場をつくり、迷った箇所を聞く。

試した後に運用の負担も見て、続け方を相談する。問いを残しておく選択もあります。

あなたの仕事で、まだ説明しきれないこと

例を見て、近いものに印をつけるだけでも使えます

① 何を終えたつもりだったか。相手は何を進めようとしていたか。

例：☐ 案内は整えた ☐ 相手は必要かを決めたい ☐ ほか／まだ不明

② 見方が変わったところと、変わらず残ったことは何か。

例：☐ 相手の迷いが見えた ☐ 問いは残っている ☐ まだ言えない

③ もう少し確かめるなら、何を誰と見るか。どこで一度区切るか。

例：☐ 実物を見る ☐ 相手に聞く ☐ 試す ☐ いったん置く

続ける

確かめ方を変える

いったん置く

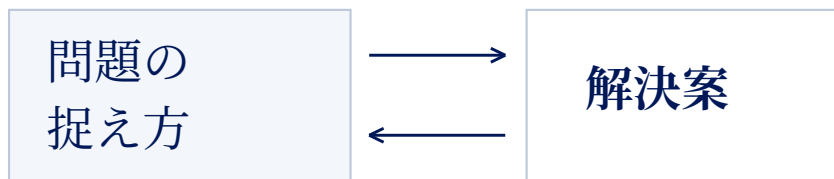
次に使える時間と、他の仕事への影響も含めて相談します。

書けない箇所は、空けたまま話せます。評価のための書式ではありません。

研究は、問いを考える手がかりとして

本資料は、架空例と関連研究を基にした対話の提案です

問題の捉え方と解決案が、関わり合って変わる



DorstとCross（2001）

デザイン課題を進める中で、問題の捉え方と解決案が変わる過程を分析しています。

[https://doi.org/10.1016/S0142-694X\(01\)00009-6](https://doi.org/10.1016/S0142-694X(01)00009-6)

知識の活用と、新しい可能性の探索



March（1991）

組織学習のモデルで、両者への資源配分を検討しています。

<https://doi.org/10.1287/orsc.2.1.71>

AIで生まれた時間や、この対話手順の効果を実証した研究ではありません。