

相手の反応から、 自分たちも学び直す。

人間の問いかけ、AIの自己点検、相手の返答をたどる。



人間の問いかけ

相手の理解・判断を助け、その反応から自分たちも学ぶ。



相手の反応

相手の反応を、自分たちを見直すきっかけに。

業務上の問い合わせで、人間の問いを受け、AIが実際の送信文へ戻りました。

相手からの反応

電話で確認したい、という提案。

AIの当初の受け止め

電話を避けて、メールで進める方法へ意識を向けていた。

人間の問いかけ

「なぜ相手は電話を提案したのか」
「こちらのメールの伝え方ではないか」



送信文を読み直して、見つけたこと

対象・操作状況

説明が不足していた。

質問の分け方

複数の質問が混在していた。

問題の区別

サービス側と作業環境側を十分に区別していなかった。

自分たちの説明・前提も、確かめ直す対象になった。

返ってきた反応から、さらに学び直す。

対象・状態・したいこと・避けたいことを整理し、電話の提案に謝意を添えて補足。

「関係性は反応と
対応の連鎖です」

「相手が善くなれば、
自分も善くなる」

相手が理解し、判断しやすい
ように、自分たちの対応を
見直す。その反応から、
自分たちの見方も更新する。

当社が大切に考える方

1 実際の反応

相手から、
電話で確認したいとの提案。

2 背景についての仮説

用語や状況が十分に
伝わっていないのでは。

4 次の反応で確認

用語確認のためと判明。
具体的な回答が届いた。

3 自分たちの対応

説明を整理・補足し、
提案への謝意を伝えた。

理解できた点をお礼で返し、次の関わりへ。

一部の手順は確認中。今後の回答と、実際の作業結果を確かめる段階です。

自然な業務の一事例であり、双方の成長や因果効果を実証したものではありません。

相手とのやり取りから、何を学び直したか。

まず1～5を記入し、対応した後に6を書き足します。

取り上げる一件 _____ 記入日 _____

1 相手の実際の反応

相手は何と言い、何をしたか。
記録から書く。

2 自分たちの受け止め方

どう受け止め、何を想定していたか。
その時点で何が未確認だったか。

3 見直した前提や見方

どの前提・見方を、何を手がかりに
見直したか。変えなかった点は何か。

4 次の関わりを変える

相手の理解・判断を助けるために、
自分たちのどの対応を変えるか。

5 次に確かめること

次の反応のどこで見立てを確かめるか。
予想と違うとき、何に立ち戻るか。

6 次の反応とそこからの学び

次の反応／そこから見直したこと
次の関わり／まだ確かめること

確認予定 誰が _____ いつ・どの場面で _____

6を書き足したら、3～5に戻り、見方と次の関わりを更新する。
回答が届いたことと、実際の作業結果は分けて残す。