R097｜法人向け実務シート

社内システムの困り事を相談する

分野：仕事を引き継ぐ



手に入る3つ

01　基本・応用・点検の依頼文　p.5

02　完成した文章と根拠の見本　p.6

03　8欄の書き込み表　p.11

WEBMARKS

この資料の使い方

この本で作るのは、1件の相談文、追加で確認する項目、途中の仕事を引き継ぐ記録です。使う時間の目安は35分です。最初の8分で材料、次の10分で相談文、次の10分で別の用件、最後の7分で自分の記録を整えます。問い合わせの送信や設定の変更は、作った文を担当者が読んだ後に社内の手順で行います。

読むページ：p.4 材料を読む、p.5 AIへ渡す、p.6 答え合わせ、p.7 応用・点検、p.11 書き込む、p.13 上司へ伝える。

この資料の流れ



困った画面の記録を読む／相談文を作る／記録へ戻る／別の相談を整理する／自分の状況を記入する／業務への影響を上司へ伝える。この順で、技術窓口が調べ始められる相談を作ります。原因を言い当てることより、何をしようとしてどこで止まったかを伝えることを優先します。

原因より先に、目的と止まった場所

「システムが動きません」だけでは、どの仕事を止める必要があるか分かりません。見積の保存、帳票の閲覧、担当の変更など、最後にできなかった操作を1つ選びます。その操作の前に行ったことと、直後の表示を分けて書きます。エラーという言葉より画面に出た文が調査の手掛かりになります。

相談の順は、目的、操作、表示、影響、控え、聞きたいことです。「原因は更新です」という推測から書き始めると、窓口が更新だけを調べる流れになります。直前に更新があったことを記録するのは有用ですが、原因と決めず時刻の付いた出来事として添えます。

たとえば見積を保存した後にエラーが出ても、保存そのものが失敗したとは限りません。保存後の一覧への移動だけが止まった可能性もあります。再度保存する前に、一覧に同じ管理番号が増えていないか、窓口に確認を頼む形にします。AIの提案を読んだだけで何度も保存を押さないようにします。

急ぎの度合いは、影響する仕事と期限で伝えます。「至急」だけより、「15時の社内確認までに、見積番号Q24の保存状態を知りたい」の方が順番を付けやすくなります。担当者への責任追及を先にせず、止まっている仕事を戻すために必要な事実を集めます。

記録には時刻と結果を残す

画面を開いた時刻、操作した時刻、結果を見た時刻があれば、窓口は同じ時間帯の記録を探せます。分単位までしか分からなければ、秒を想像して足さずその粒度で書きます。時間帯や日付も残します。昨日の記録と今日の操作を一続きの出来事にしないことが大切です。

表示文は、原因を推測して短くする前に、読める範囲をそのまま残します。「接続の問題」と要約すると、「保存は受け付けました。表示を更新してください」という保存後の文との違いが消えます。相談文では表示を引用し、その前後の操作を添えます。表示に顧客名などが含まれる場合は、その部分を伏せた控えを社内の決まった場所へ置きます。

同じ操作をした回数も記録します。1度の再試行と10回の連打は、データへの影響が違うことがあります。回数が分からない時は分からないと書きます。窓口が調べる前に、原因を探そうとして別の端末や別のアカウントで同じ操作を繰り返すことは避けます。

一方、単に表示の幅が変わるなど、記録だけで正常な仕様と分かる場合もあります。全てを大きな障害と扱いません。期待した表示と今の表示を並べ、業務を続けられるかを技術窓口が判断できるようにします。相談の質は文章の長さより、順番と具体さで決まります。

相談に含めるものと含めないもの

相談に必要な項目	書く内容	書きすぎを防ぐ工夫
目的	止まった仕事と管理番号	取引先の詳細を本文へ写さない
操作	直前の手順と回数	記憶で手順を追加しない
表示	画面の文と時刻	秘密が出る部分を伏せる
控え	共有できる記録の名前と場所	パスワードや認証情報を入れない
質問	窓口が判断する1点	原因の断定を頼まない

相談文をAIに整えさせる前に、材料として渡せる範囲を決めます。会社の扱いに従い、必要な部分だけを使います。画面の控えを作ったことと、外部のAIへそのまま渡してよいことは別です。機密の値を伏せても、操作と時刻が伝われば調査が始められる場合があります。

窓口が最初に知りたいのは、業務を止める必要があるか、重複した記録ができていないか、調べる時間帯はどこかです。自分で分かる範囲の確認と、窓口に任せる確認を分けて書きます。権限の変更や履歴の削除などを、相談文作成の続きとして行わないようにします。

R097_作業記録材料.csvの1〜4を使います。見積番号Q24の保存操作から、一覧の表示と担当者の相談までを時刻順に並べた記録です。R097_数表材料.csvには、操作回数と表示された行の数をまとめています。

練習用の材料 **R097_数表材料.csv / R097_作業記録材料.csv**

番号	数表材料	作業記録材料
Q24	保存を押した回数：2／一覧の行数：2	

全1件は R097_数表材料.csv。全8件は R097_作業記録材料.csv。

AIへ渡す文｜基本

渡し方

1. 記録1〜4と数の表のQ24の行を選びます。
2. 下の文に続けて材料を貼ります。
3. 出来た相談文が、保存の成否を勝手に決めていないか読みます。

AIへ渡す文

p5/R097_基本_依頼.txt

見積番号Q24について、技術窓口へ渡す相談文を作ってください。目的、行った操作、表示された文、業務への影響、控え、聞きたいことの順に6つの短い段落にします。材料にない原因や保存の成否を決めず、窓口に保存状態と再操作の可否を確認する文にしてください。

渡し方

1. 自社の社内システムの困り事を相談するための元の記録を用意する（名前・連絡先は外す）。
2. 下の文の【】を埋めて貼る。
3. 返ってきたら、元の材料へ戻って根拠を確かめる。

AIへ渡す文：自分用

p5/R097_自分用_基本_依頼.txt

【進めたい仕事】が【止まった工程】で止まっています。材料の事実だけを使い、操作と表示、影響、控え、窓口に聞きたいことを整理してください。期限は【日時】です。原因を断定せず、記録がない事は質問へ分けてください。

答え合わせ

AI の答えが返ってきてから読みます。違った所は、元の材料の何行目に戻るかを書きましょう。

答え（見本）

見積番号Q24を保存し、15時の社内確認に回したい状況です。

10:02に保存を1回押し、表示が切り替わらなかったため10:04にもう1回押しました。その後は保存を押していません。

最初は「保存を受け付けました」、2回目は「処理中です。しばらくお待ちください」と表示されました。10:06の一覧にはQ24が2行あり、一方は受付済み、もう一方は処理中です。

重複して保存されているかを判断できず、社内確認への回付を止めています。締切は本日15時です。

控えは10:06の一覧と10:04の表示文です。必要な管理番号だけを残した画像を、社内の相談用保管先へ置いています。

Q24の保存状態と2行の関係、次に保存や回付を行ってよいかをご確認ください。再操作が必要な場合は、対象の行と操作を指定していただけると助かります。

この文は2行を重複データと決めつけていません。一つの処理が2つの状態で見えている可能性もあるため、窓口が確認する問いにしています。数の表の保存回数2は、そのまま成功件数2ではありません。

相談の読み手は、操作を1回目と2回目に分けて調べられます。原因を推測した一文を増やすより、この順番を保つ方が役立ちます。回付を止めている影響もあるため、画面だけの問題として後回しにするかどうかを窓口が判断できます。

AI の答えと違った番号：

戻る材料の行：

AIへ渡す文｜応用

渡し方

R097_作業記録材料.csvの5〜8を使います。新任者の閲覧と、全員が同じ時刻に案内を開けた記録が混ざっています。相談ごとに、期待したものと実際に見えたものを分けてください。

1. 記録5〜8を、利用者と対象で分けます。
2. 個人の権限か全体の停止かを先に決めず、状況を整理させます。
3. それぞれの確認先と質問を読み、不要な設定変更が入っていないか見ます。

AIへ渡す文

p7/R097_応用_依頼.txt

材料から、新任者の案件一覧と案内ページの相談を別々にまとめてください。対象／見えた事／仕事への影響／窓口への質問の4列を使います。全員が利用できないという表現は、その根拠がある時だけ使ってください。正常に読めた記録も残してください。

渡し方

1. 自社の社内システムの困り事を相談するための元の記録を用意する（名前・連絡先は外す）。
2. 下の文の【】を埋めて貼る。
3. 返ってきたら、元の材料へ戻って根拠を確かめる。

AIへ渡す文：自分用

p7/R097_自分用_応用_依頼.txt

【窓口からの返答】と【その後の記録】を、指示された対象、行った確認、変わった表示、まだ止まる工程の順にまとめてください。前の相談の時刻を消さず、変化を追記として書きます。返答の意味が複数に読める箇所は、実行したことにせず質問へ分けてください。

答え合わせ

AI の答えが返ってきてから読みます。違った所は、元の材料の何行目に戻るかを書きましょう。

答え（見本）

対象	見えた事	仕事への影響	窓口への質問
新任者の案件一覧	本人の担当2件は見えるが、引継ぎ予定の3件は出ない	引継ぎ案件の作業を始められない	現在の担当登録と閲覧範囲が、引継ぎ予定に合っているか
案内ページ	11:20に2人とも開けた。片方は横幅が狭く2段に表示	内容は読めており作業は継続	この幅で2段に並ぶのが通常の表示か

AI の答えと違った番号：

戻る材料の行：

読み方

新任者の案件一覧について、全社の一覧が消えたとは書きません。担当2件が見えているため、見えない3件の登録と閲覧範囲を尋ねます。権限を広げれば解決するという決めつけも避けます。登録の遅れなのか、担当の設定が違うのかは、記録だけでは分かりません。

案内ページは読めているという正常な結果を残します。画面の並びが違うだけで障害と断定すると、窓口の優先度がずれます。ただし、ボタンが押せない、文字が欠けるといった別の事象が出たら、その時刻と箇所を新しい記録として追記します。

AIへ渡す文｜点検

渡し方

1. 下書きの断定と要求を分けます。
2. それぞれを記録にある事実へ戻します。
3. 対象を消す要求ではなく、保存状態を確認する相談になったか確かめます。

AIへ渡す文

p9/R097_点検_依頼.txt

この下書きのうち、材料で確かめられない断定を3つ挙げてください。その後、表示と操作回数を残した相談に書き直してください。データの削除、権限の変更、保存の再試行を指示する文は足さないでください。

渡し方

1. 自社の社内システムの困り事を相談するための元の記録を用意する（名前・連絡先は外す）。
2. 下の文の【】を埋めて貼る。
3. 返ってきたら、元の材料へ戻って根拠を確かめる。

AIへ渡す文：自分用

p9/R097_自分用_点検_依頼.txt

【相談の下書き】を読んで、原因の断定、再現回数の省略、期限の抜け、秘密の値を共有していそうな箇所を探してください。直す文と残す事実を分けて出します。秘密の値そのものは回答へ引用せず、項目名で示してください。

答え合わせ

AI の答えが返ってきてから読みます。違った所は、元の材料の何行目に戻るかを書きましょう。

答え（見本）

確かめられないのは、更新が原因という点、保存データが壊れたという点、全員が使えないという点です。「Q24の保存を2回押した後、一覧に受付済みと処理中の2行が出ています。社内回付を止めているため、2行の関係と次の操作をご確認ください」と直します。

答え（見本）

誤った相談	失う情報	頼み直す文	直す方向
動かないだけを書く	止まった工程	目的と最後の操作を先に	見積の保存後と示す
原因は更新と決める	他の原因の可能性	時刻付きの出来事に戻して	表示と更新を別に記す
成功2件と報告する	保存の状態	回数と成功件数を分けて	2回押した事実だけにする
画像だけを渡す	目的と期限	文章で影響も添えて	15時の回付が止まると書く
全員が使えないと広げる	利用者ごとの差	確認した人数を残して	本人の担当2件は見えるとする

AI の答えと違った番号：

戻る材料の行：

答え合わせとつまずきの直し方

窓口から追加の質問が来たら、元の相談を全文書き換えるより、回答を時刻付きで足します。「11:40に窓口から一覧の行番号を聞かれ、11:44に2行の番号を返した」のように、調査の流れを追える形にします。担当者が変わっても、同じ操作を再度試す前に記録を読めます。

元の記録の範囲

記録1〜4と、相談の下書きを使います。「更新のせいで保存データが壊れました。全員が使えません。すぐに全部消して保存し直せるようにしてください。」

書き込む｜空欄の道具

書き込む

欄	自分の仕事で書く内容
目的と止まった工程	
対象の管理番号	
日時と利用環境	
行った操作と回数	
表示された文	
仕事への影響と期限	
控えの保管先	
確認してほしい1点	

記録を読むときの確認｜自分の相談を整える

自社で共有できる情報だけを用意し、自分用の依頼文の空欄へ目的と期限を入れます。個人名などを伏せた記録を貼り、回答に出てくる操作や表示が元の記録にあるか確かめます。送る前に、同じ相談が別の窓口で進んでいないか社内の記録を確認してください。

書いた後、表示文を原因の言葉に置き換えていないか、期限と影響を省いていないかを読みます。「たぶん」「いつも」という言葉がある箇所は、回数や日付の記録へ置き換えられるか考えてください。無理に数字を作るより、覚えていない範囲を残した方が、窓口は再確認の方法を選べます。

窓口からの返事を記録に戻す

窓口の返事が来たら、指示の対象と前提を読みます。「1行目を確認してください」がQ24の1行目なのか、表示全体の1行目なのか分からない場合は、管理番号で聞き直します。対象が曖昧なまま操作してしまうより、短い確認で揃える方が調査を続けやすくなります。

指示に従った後の表示も時刻付きで残します。「直りました」だけでは、どの操作で何が変わったか次の担当に伝わりません。保存、一覧の表示、社内回付のどこまで再開できたかを書きます。画面が正常になっても回付前の内容確認が残っているなら、その仕事を完了へ変えません。

窓口が調べている間に状況が変わった時も追記します。11:10には処理中だった行が11:25には受付済みになったなら、最初の相談の誤りではなく時間による変化として知らせます。元の表示を消すと、窓口が同じ時間帯の記録を探せなくなります。最初の相談と追記の時刻を両方残してください。

書き込む｜相談を受けた人が困らない見本

目的は「Q24を15時の社内確認へ回す」、止まった工程は「保存状態の確認」、操作は「10:02と10:04に保存を押した」、今の表示は「10:06に受付済みと処理中の2行」です。質問は「2行の関係と、次にどの行を扱うか」に絞ります。使っている機器やブラウザの版が窓口に必要なら、実際に表示を読んで追記します。

この見本には、相手の名前や見積額を入れていません。それでも対象の管理番号と時刻があるので、許可された窓口が調べ始める手掛かりになります。必要な情報を省くことと、必要のない情報を増やさないことを両立させてください。

相談を受ける立場で読み直し、最初に何を調べるか1つ言えれば、文の順番は概ね整っています。画面の感想だけが続く場合は、目的と直前の操作を前へ戻しましょう。文章を丁寧に長くするより、調査の入口を1つ作ることが優先です。

上司への説明｜5文の見本

見積Q24の保存後に一覧へ2行が出たため、15時の社内回付を止めています。操作時刻と2回の表示、現在の一覧をまとめて技術窓口へ相談する文を用意しました。原因を決めず保存状態と再操作の可否を尋ねることで、重ねて操作する前に確認できます。担当者が記録を整理し窓口へ渡す時間を取り、追加の道具の契約は行いません。15時までに回答が来ない場合の社内確認の進め方をご判断ください。

技術窓口への相談と、仕事の期限を調整する連絡は相手が違います。窓口の回答を待つ間も、上司には止まっている工程と代替できる作業を伝えます。担当者が一人で抱え込まず、手元で進められる確認と窓口に任せる確認を分けてください。

終わりに、自分の相談文を1度だけ読み直します。操作の事実と原因の推測が混ざっていないこと、記録のない成功や失敗を足していないこと、控えの共有先が社内の決まりに合っていることを確かめます。返答が来たら、完了した操作とまだ残る仕事を別々に記録します。

法人のAI活用を、次の一歩へ

法人向けの支援内容を見る

法人の導入・活用を相談する

個人の学び：AIエージェント×Webマーケティングスクール

WEBMARKS

© 株式会社WEBMARKS　ご自身の仕事・社内での利用は自由です。再配布・販売はご遠慮ください。