

AI 変える未来のワークショップ

～人工知能との協働がもたらす組織変革と意思決定の革新的アプローチ～

ライフデザイン研究部 主席研究員/テクノロジーリサーチャー 柏村 祐

1. ワークショップの可能性と課題

ワークショップは、参加者の主体性を重視した体験型の学習・創造の場である。セミナーとは異なり、参加者間の対話や協働を通じて新たな気づきや解決策を生み出すことを目的としている。多くの場合、参加者の熱意と創造性により大いに盛り上がり、これがワークショップの醍醐味となる。

しかし、真の価値はその場限りの盛り上がりではなく、得られた気づきや発見を次のアクションにつなげることにある。新プロジェクトの立ち上げや業務改善など、具体的な成果に結びつけてこそ真価が発揮される。

ところが現実には、ワークショップ後に具体的なアクションに結びつかないケースも多い。そこでこの課題に対する新たなアプローチとして、AI の活用を考えてみよう。ワークショップの成果を AI に分析させ、アクションプランを提案させる方法だ。AI は、人間では見落としがちな視点や関連性を発見し、直ちに具体的なプランに落とし込むことができる。このアプローチを探るべく、AI を活用したワークショップ結果の分析と即時アクションプラン策定を試みることにした。

2. AIによるワークショップ結果の洞察と即時アクションプラン策定

実際に、生成AIの業務への導入に関するワークショップで参加者が発表した内容を写真に撮り、その写真をAIに読み込ませて分析を行った。このプロセスは、4つの段階で行われた。

まず、AIに対して「以下の3つの画像はワークショップで発表した結果です。それぞれの発表結果を整理してください」と指示をした。AIは画像を分析し、以下のような洞察を提供した。画像1では、組織の各部門における生成AIの活用方法が書かれており、セールス、検定部、営業部、総務部、部門共通でのAI活用案が示されていた。画像2では、生成AIをどのように業務に活用できるかについての具体的な提案が列挙されており、顧客分析、文書作成、申込書確認、教材開発などの活用案が示されていた。画像3は、生成AI導入による業務効率化のテーマと具体的な活用方法を示しており、試験問題作成、企画書作成、クレーム対応、会議の議事録作成などが挙げられていた（図表1）。

AIの分析結果から、組織全体での生成AIの幅広い活用が検討されていることがわか

る。文書作成、顧客対応、情報整理など、多岐にわたる業務での導入が提案されており、組織のAI導入への積極性を示すと同時に、大規模な変革の可能性も示唆している。組織全体でのAI活用に向けた意欲はみられるものの、実施手順や課題への対応にはさらなる検討が必要であり、今後は、これらの提案の具体化と優先順位付け、さらに従業員のスキル向上や業務プロセスの再設計が課題となるだろう。

図表 1 AIによるワークショップ結果の分析と洞察

これらの画像は、生成AIの業務への導入に関するワークショップや会議の様子を示しています。各画像の内容を詳しく見ていきましょう：

画像1:

この画像では、組織の各部門における生成AIの活用方法が書かれています。

- テーマ: 生成AIによる全社の業務効率化
- セールス: マニュアルの作成、AIレポートリ-拡充、より良い対応、言語サポート
- 検定部: 問題の原案作成、株価管理
- 営業部: 提案書作成、計画書作成、ハンドブック、名刺管理、クレーム対応
- 総務部: 就業規則・勤怠管理、就労管理、シフト管理、労務対応
- 共通: 収益管理、クレーム対応、業績管理

画像2:

この画像では、生成AIをどのように業務に活用できるかについての具体的な提案が列挙されています：

- お客様の定量分析をして提案できる
- メール作成・提案書作成の時間短縮
- 申込み書類の確認
- 申込書の入力作業
- 約款問題の理解/要約整理
- メタバース営業
- 外国人向けの教材開発（オーダーメイド）

画像3:

この画像は、生成AI導入による業務効率化のテーマと具体的な活用方法を示しています：

- 試験問題作成
- 企画書草案作成
- 検定（記述式）の採点
- メール返信
- クレーム対応（メール返信、お詫び文書等）
- （営業）情報の報告、要約
- 活用事例（読書録、要観点）
- 会議（議事録、要観点）の作成

これらの画像から、組織全体で生成AIを様々な業務プロセスに導入し、効率化を図ろうとしていることがわかります。特に文書作成、分析、顧客対応、情報整理などの分野でAIの活用が検討されているようです。また、各部門の特性に合わせたAI活用方法も提案されており、組織全体でAI導入を推進しようとする姿勢が見られます。

資料: Claude3 より筆者作成

次に、「AIを導入するためのアクションプランを考えてください」と指示をしたところ、AIは10段階のアクションプランを提案した。これには、現状分析と目標設定、経営陣の理解と承認獲得、プロジェクトチームの結成、AI導入計画の策定、パイロットプロジェクトの実施、社内教育・トレーニングプログラムの開発、AI導入の段階的拡大、ガイドラインとベストプラクティスの確立、継続的な評価と最適化、社外コミュニケーションが含まれていた（図表2）。

AIが提案した10段階のアクションプランは、生成AI導入の全プロセスを網羅した包括的なアプローチとなっている。技術導入だけでなく、組織文化の変革や人材育成にも焦点を当てている点特徴的だ。パイロットプロジェクトの実施や段階的な拡大を提案している点も評価できる。一方で、具体的なタイムラインやリソースの見積もりが必要となる点は課題である。このプランは生成AI導入の良い出発点となるが、組織の特性や目標に合わせた調整が重要となるだろう。実施手順の詳細化や組織固有の課題への対応策を盛り込むことで、より実効性の高いプランになると考えられる。

図表2 AIが提案する10段階のAI導入アクションプラン

生成AIを組織に導入するためのアクションプランを以下に提案します：

1. 現状分析と目標設定
 - 各部門の業務プロセスを詳細に分析
 - AI導入による具体的な効率化目標を設定
 - 優先度の高い業務領域を特定
2. 経営陣の理解と承認獲得
 - AI導入のメリットと投資対効果を提示
 - 予算と人材リソースの確保
3. プロジェクトチームの結成
 - IT部門、各業務部門の代表者を含む横断的なチーム編成
 - 外部のAI専門家やコンサルタントの起用検討
4. AI導入計画の策定
 - 段階的な導入スケジュールの作成
 - 必要なインフラ整備の計画
 - データセキュリティとプライバシー保護対策の立案
5. パイロットプロジェクトの実施
 - 1-2の部門や業務プロセスで試験的に導入
 - 効果測定と課題抽出
6. 社内教育・トレーニングプログラムの開発
 - AIリテラシー向上のための基礎教育
 - 各部門向けの具体的な活用方法のトレーニング
7. AI導入の段階的拡大
 - パイロット結果を基に他部門への展開
 - 継続的な効果測定と改善
8. ガイドラインとベストプラクティスの確立
 - AI使用に関する社内ルールの策定
 - 成功事例の共有と標準化
9. 継続的な評価と最適化
 - 定期的な効果測定と目標達成度の確認
 - 新しいAI技術やツールの評価と導入検討
10. 社外コミュニケーション
 - AI導入による業務改善や顧客サービス向上のPR
 - 業界内でのAI活用のリーダーシップ確立

このアクションプランは、組織の規模や現状のAI導入レベルに応じて調整が必要です。また、各ステップで従業員の意見を取り入れ、組織全体でAI導入を推進する文化を醸成することが重要です。

資料：Claude3 より筆者作成

このプランは抽象的だったため、「アクションプランが抽象的です。誰がいつまでに何を実行すべきか詳細化してください」と指示したところ、AIは6ヶ月間の導入期間を想定し、各月ごとの具体的なタスク、実行者、期限、成果物を詳細に記述したプランを提示した（図表3）。

図表3 6ヶ月間のAI導入詳細計画

<p>1. 現状分析と目標設定 (1ヶ月目)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 実行者: 各部門長 • タスク: a) 2週間以内に部門ごとの業務プロセス分析を完了 b) 3週目に全体会議を開催し、AI導入の優先順位を決定 • 成果物: 優先順位付きのAI導入計画書 <p>2. プロジェクトチーム結成 (1ヶ月目)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 実行者: 人事部長 • タスク: a) 1週間以内にチームメンバーの選定 b) 2週目にキックオフミーティングの開催 • 成果物: プロジェクトチーム編成表とスケジュール <p>3. AI導入計画の詳細策定 (2ヶ月目)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 実行者: プロジェクトマネージャー • タスク: a) 2週間以内に具体的な導入スケジュールの作成 b) 3週目にIT部門と協力してインフラ要件を確定 c) 4週目に経営陣へのプレゼンテーションと承認取得 • 成果物: 詳細なAI導入計画書とインフラ要件書 <p>4. パイロットプロジェクト実施 (3-4ヶ月目)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 実行者: 選定された部門の責任者とIT部門 • タスク: a) 1週目: AI導入対象業務の選定と準備 b) 2-6週目: 選定業務へのAI導入と試験運用 c) 7-8週目: 結果分析とレポート作成 • 成果物: パイロットプロジェクト結果報告書 <p>5. 社内教育プログラムの開発と実施 (3-4ヶ月目、パイロットと並行)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 実行者: 人事部門と外部トレーナー • タスク: a) 2週間以内に教育内容の策定 b) 3-4週目に教材作成 c) 5-8週目に全社員向け基礎研修の実施 • 成果物: AI基礎教育マニュアルと研修実施報告書 <p>6. 全社展開計画の策定 (5ヶ月目)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 実行者: プロジェクトチーム • タスク: a) 1-2週目: パイロット結果を基に展開計画の策定 b) 3週目: 各部門との調整会議 c) 4週目: 最終計画の承認取得 • 成果物: 全社AI展開計画書 <p>7. 段階的な全社展開開始 (6ヶ月目～)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 実行者: 各部門の担当者とIT支援チーム • タスク: a) 1週目: 展開スケジュールの確認と準備 b) 2週目以降: 計画に沿って順次展開開始 • 成果物: 週次進捗報告書 <p>8. 評価とフィードバック体制の構築 (6ヶ月目～)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 実行者: プロジェクトマネージャーと品質管理部門 • タスク: a) 1-2週目: 評価基準と報告フォーマットの策定 b) 3週目以降: 定期的な効果測定と改善提案の収集 • 成果物: 月次評価レポートと改善提案書

資料: Claude3 より筆者作成

最後に、「全くスピード感がないです。真面目に考えてください」と指摘したところ、AIは1週間で即時導入を目指す極めて積極的なアプローチを提案した。その結果、初日に緊急経営会議を開催し即時のAI導入を決定し、各部門でAI活用の最優先タスクを1つ選定、2日目にはAIツールの導入と集中トレーニングを行い、3-4日目に実際の業務でAIツールを使用開始、5日目には初期導入の効果測定と次週以降の拡大計画策定を行うというプランが提案された。具体的なアクションの例として、セールス部門ではクライアント提案書作成AIの導入、カスタマーサポート部門では問い合わせ応答AIの導入、総務部門では社内文書作成支援AIの活用が提案された（図表4）。

図表 4 1 週間での AI 即時導入アプローチ

<p>1週間で即時導入を目指すアクションプラン：</p> <p>Day 1: 準備と計画</p> <ul style="list-style-type: none"> 午前（CEO、各部門長）： <ul style="list-style-type: none"> 9:00-10:00 緊急経営会議：AI導入の即時実行を決定 10:00-11:00 各部門でAI活用の最優先タスクを1つ選定 午後（IT部門、外部AIベンダー）： <ul style="list-style-type: none"> 13:00-17:00 選定された各タスクに適したAIツールの即時導入準備 <p>Day 2: 導入と初期トレーニング</p> <ul style="list-style-type: none"> 終日（IT部門、各部門代表者）： <ul style="list-style-type: none"> 9:00-12:00 選定AIツールの導入作業 13:00-17:00 各部門代表者への集中トレーニング実施 <p>Day 3-4: 実践と調整</p> <ul style="list-style-type: none"> 各部門： <ul style="list-style-type: none"> 実際の業務でAIツールを使用開始 IT部門が常時サポート体制を敷く 17:00-18:00 日次振り返りミーティング：課題抽出と即時対応 <p>Day 5: 評価と拡大計画</p> <ul style="list-style-type: none"> 午前（各部門長、IT部門）： <ul style="list-style-type: none"> 9:00-12:00 初期導入の効果測定と課題整理 午後（全社員）： <ul style="list-style-type: none"> 13:00-15:00 成功事例の全社共有会 15:00-17:00 次週以降の拡大計画策定 <p>Day 6-7: 週末対応（任意）</p> <ul style="list-style-type: none"> AIツールの更なる調整 次週の本格展開に向けた準備 <p>具体的なアクション例：</p> <ol style="list-style-type: none"> セールス部門： <ul style="list-style-type: none"> Day 1: クライアント提案書作成AIの選定 Day 2-4: 提案書作成にAIを即時活用、品質と作成速度を検証 Day 5: 効果測定（作成時間50%削減を目標） カスタマーサポート部門： <ul style="list-style-type: none"> Day 1: 問い合わせ応答AIの選定 Day 2-4: 簡単な問い合わせにAI回答を導入、人間による監修 Day 5: 効果測定（対応時間30%削減、顧客満足度維持を目標） 総務部門： <ul style="list-style-type: none"> Day 1: 社内文書作成支援AIの選定 Day 2-4: 議事録作成にAIを活用 Day 5: 効果測定（作成時間40%削減、正確性向上を目標） <p>このアプローチは、迅速な導入と即時の効果創出を重視しています。各部門が1つの重要タスクに集中することで、短期間で具体的な成果を出すことを目指します。成功体験を基に、2週目以降で他のタスクや部門への展開を加速させることができます。</p>

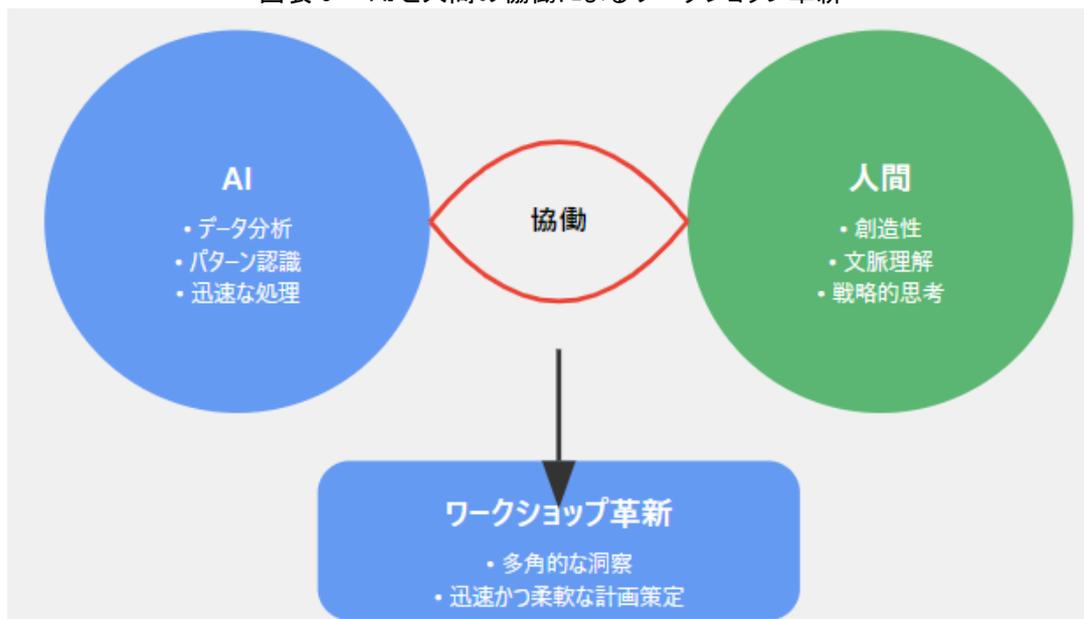
資料：Claude3 より筆者作成

以上のように、AIを活用することで、ワークショップの結果を迅速に分析し、具体的かつスピード感のあるアクションプランを策定することが可能となった。AIは、人間が見落としがちな視点を分析・提供し、また、人間からのフィードバックに応じて柔軟に計画を調整することができる。これにより、ワークショップの成果を最大限に活かし、組織全体でAIを効果的に導入するための道筋を立てることができたといえる。このアプローチは、ワークショップの結果を具体的なアクションに結びつける新たな方法として、今後の活用が期待される。

3.AIとの協働による組織変革の新たな可能性

AIを活用したワークショップ結果の分析とアクションプラン策定のプロセスは、内容の充実度、スピード感いづれについても、従来のアプローチに比べて優位であることが明らかとなった。図表5が示すように、AIと人間の協働を中心に据えたこの新しいアプローチは、組織変革と意思決定プロセスの革新をもたらす大きな可能性を秘めている。

図表5 AIと人間の協働によるワークショップ革新



資料: 筆者作成

AIと人間の協働において、AIは大量のデータ分析能力、パターン認識力、24時間365日の稼働性といった能力を発揮する。一方、人間は創造性、コンテキスト理解、感情的知性（EQ）といった能力で貢献できる。AIと人間それぞれの強みを融合することで、多角的な洞察、迅速な計画策定、柔軟な計画調整、具体性の向上といった相乗効果が生まれるだろう。たとえば、AIによる大量データ分析と人間の創造性の融合

は、これまでにない革新的なアイデアを生み出す可能性がある。また、AIの24時間365日の稼働能力と人間の状況把握能力の組み合わせは、常に最新の情報に基づいた、組織の実情に即した意思決定を可能にする。

しかし、このアプローチには課題も存在する。AIの提案を鵜呑みにせず、人間の経験や直感、組織の文化や価値観と照らし合わせて適切に判断することが重要である。また、AIツールの選択や導入にあたっては、セキュリティやプライバシーの問題に十分な注意を払う必要がある。さらに、AIとの協働に対する従業員の理解と受容を促進するための取組みも不可欠である。これらの課題に適切に対処しつつ、AIとの協働を進めることで、ワークショップはより創造的で実効性の高い場へと進化していくだろう。

AIと人間の知恵を融合させることで、ワークショップは単なるアイデア出しの場を超え、具体的な変革を生み出し、その変革を持続的に推進する強力なツールになり得る。今後、組織はこのアプローチを積極的に取り入れ、その効果を検証していくことが望ましい。そうすることで、ワークショップの価値を最大化し、組織全体の変革と成長を加速させることができる。このような新たな協働のあり方は、単にワークショップの効率化にとどまらず、組織の意思決定プロセス全体を変革し、イノベーションを促進する可能性を秘めている。

AIと人間が互いの強みを補完し合うこの新しいアプローチは、急速に変化する事業環境において、組織の適応力と競争力を大きく向上させる鍵となるだろう。