

ユースケース討議ガイド

セキュリティ・ガバナンス 6ケース

生成AIエバンジェリスト育成研修 Day3
S03ワーク 1組3人・1ケース [20min]

ケースの本文を読み込まなくても、このスライドの順に
話せば20分を使い切れます。

このワークのねらい

正解を1つに決める場ではありません。どこに線を引くかを声に出します。

各ケースには、その場で答えを出せない要素が必ず入っています

答えを出せないと分かったときに、誰に何を確認すればよいかまで言えるようになれば、このワークの目的は達成しています。

- 判断が割れる場面で、自分の組がどこに線を引くか、その理由を顧客に説明するときはどう言うかを言葉にします。
- 全体発表はありません。組の中で言葉にできれば完了です。
- このワークのあと、S03の締めには理解度確認テストがあります。討議で出た論点は手元のメモに残してください。

全員オンラインでの進め方

Zoomのブレイクアウトで組を作ります。講師を待たずに進めてください。

- 1 ブレイクアウトルームに入ると画面上部にルーム番号が出ます。この番号がそのまま組番号です。
- 2 講師も各ルームを回りますが、組の数が多いためすべての部屋には伺えません。講師が入ってきても討議を止める必要はありません。
- 3 急ぎの相談があるときは、Zoomの「ヘルプを求める」を押してください。講師が優先して入ります。
- 4 メインルームからのアナウンスは2回です。開始から [10min] 経過時点と、終了 [3min] 前に流れます。

1組3人が基本ですが、4人や2人の組もできます。人数が変わっても設問の内訳と時間はそのままです。カメラはオフのままで構いません。

担当ケースの決め方

組番号を6で割った余りが、そのまま担当ケースです。

余り	担当ケース
1	ケース01 ソースコード開示を求められた
2	ケース02 常駐先で業務資料を貼ろうとしている場面を見た
3	ケース03 生成コードの著作権を聞かれた
4	ケース04 AI出力をそのまま納品してよいか聞かれた
5	ケース05 利用申請が情シスで止まっている
0	ケース06 他社事故事例を理由に導入に慎重になっている

組番号が14なら、14を6で割った余りは2なのでケース02です。1つの組が扱うのは1ケースだけです。時間が余った組だけ、次の番号を2本目として読み進めてください。

20分の使い方

3問すべてに触れることを優先します。1問目で時間を使い切らないでください。

[3min]	[5min]	[6min]	[4min]	[2min]
状況を各自で読む	設問1	設問2	設問3	メモ

時間を見る人を1人決めてください

設問が切り替わるタイミングだけ声をかけます。議論を止める権限を持つ役ではありません。話が途中でも次の設問へ移ってください。1問目に時間を使いすぎて3問目に届かない組が、毎回いくつか出ます。

ルームに入った最初の30秒

決めるのは**2つだけ**です。話し合わずに、じゃんけんで構いません。

1

最初に状況を読み上げる人

設問1に入るまでの案内役です。それ以降の進行を担う必要はありません。

2

時間を見る人

設問の切り替わりだけ声をかけます。読み上げる人とは別の人にしてください。

そのあと [3min] は各自で黙読します。読み終えたら設問1に入る前に、全員が順番に「自分ならこうする」を一言ずつ言ってください。理由は要りません。全員が一度声を出すと、そのあとの沈黙が短くなります。

沈黙が続いたら、次のどれかを試してください。順番はどれからでも構いません。

- 各ケースの「意見を出すときの観点」から1つ選んで、そのまま読み上げます。読み上げた人が答える必要はありません。
- 「こんな意見が出ます」から1つ読み上げて、これはどう思いますかと聞きます。賛成でも反対でも話が動きます。
- 状況の中の事実を1つ取り上げて、ここまでは全員同じ理解ですかと確認します。前提のずれで止まっていることがあります。
- 意見が最初から同じで広がらないときは、1人が反対側の立場を仮に引き受けて話します。本心である必要はありません。

5秒の沈黙は、考えている時間として普通です。慌てて埋めなくて構いません。

意見が割れたとき

多数決で決めないでください。割れたまま終わって構いません。

1人だけ違う判断をしているとき

その理由のほうに現場の事情が入っていることがあります。少数側の人に、判断の理由を先に話してもらってください。

- 賛成できなくても構いません。「その理由は分かる」で止めて、次に進んでください。
- 持ち帰りメモの「組で決めたこと」には、AさんはX、Bさん・CさんはY、と割れた形のまま書いてください。
- 割れたまま終わる場合は、どこまでは全員が同じで、どこから割れたのかを一言で言えるようにしてから終わります。

カメラはオフで構いません。うなずきが見えない分だけ、声で補います。

- 発言がかぶったら、後から話し始めた人が引いてください。譲り合いで数秒が消えます。譲るほうを先に決めておくと早いです。
- 相手の話が終わったら「はい」「なるほど」と短く声を出すと、話し手が続けやすくなります。
- 意見が長くなりそうなときは、先に結論だけ言ってから理由を話します。音声だけだと長い前置きは追いにくくなります。
- チャットは使って構いませんが記録には残りません。残したい内容は各自の手元に書いてください。

終わりと持ち帰りメモ

終了 [3min] 前のアナウンスで議論を切り上げ、**手元にメモ**を書きます。

組で決めたこと

自分が明日から言えること

顧客に確認が要ること

ブレイクアウトルームが閉じると、発言もチャットも残りません。メモは各自の手元（テキストエディタ、メモ帳、紙）に書いてください。書く時間は [2min] です。

6ケースの一覧

扱う判断はケースごとに違います。自分の組の番号だけ読めば足ります。

番号	扱う判断
ケース01	契約書に書かれていない事柄に、営業がその場でどこまで答えるか
ケース02	指揮下でない相手の作業を、顧客の目の前で止めるかどうか
ケース03	確かでない知識を、どこまで、どう伝えるか
ケース04	顧客が望む省略を、契約の前提と成果物の性質に照らして受けるか
ケース05	機能していないルールを、外れるか、動かすか
ケース06	不確かな情報にもとづく不安を、その場でどう扱うか

※ 本資料に登場する企業・人物・数値はすべて架空です。

契約書に書かれていない事柄に、営業がその場でどこまで答えるかを扱います。

登場人物

あなた

同社を担当するSES営業。月2回の定例会に出席

相馬健一様

情報システム部 部長。今回の質問者

遠藤美咲様

情報システム部 課長。普段の窓口

田中亮太

自社から常駐して3年目のエンジニア

これまでの経緯

基幹システムは稼働12年目。設計書は初期リリース時のものしか残っておらず、現在の仕様を説明できる人が社内にはいません。

田中さんが私用パソコンで練習用コードをAIに読ませて試し、手応えを感じています。業務コードはまだ1行も入力していません。

その話が遠藤様経由で相馬部長へ伝わりました。

月次定例会の終わりぎわ、残り5分

うちのソースコードを生成AIに読ませて、仕様を整理してもらおうというのは、うちとして大丈夫なものなんでしょうか。契約書を見返したんですが、AIの利用について書かれた条項は見当たらないんですよ。

—— 相馬部長

手元にある事実

- 契約には一般的な守秘義務条項があります。生成AIを名指しで禁じる条項も、許可する条項也没有せん。
- 自社規程は、顧客資産を外部サービスへ入力する場合に顧客の書面同意を求めています。様式は定めていません。
- 田中さんが試したのは練習用コードだけです。
- 別ベンダーが使い始めたという話は伝聞で、確認できていません。

3問すべてに触れることを優先します。時間は目安です。

設問1 この場で相馬部長に返す最初の一言を、組として1つ決めてください

[5min]

決めるのは最初の一言だけです。可否を答えているのか、答えを保留しているのかがはっきりしているかで選びます。

設問2 契約書にAI利用の条項がないという事実を、どう読みますか

[6min]

禁じられていないから使ってよいと読むか、合意がないからまだ使えないと読むか。組としてどちらかに寄せ、伝え方まで言葉にします。

設問3 田中さんが私用パソコンで試している事実を、相馬部長に伝えますか

[4min]

この場か後日か。伝えないなら誰と共有するか。誰に、いつ、どこまでを分けて言えるかを優先します。

意見を出すときの観点

- 相馬部長が気にしているのは法的リスクか、社内で説明を求められたときに答えられないことか。
- 自社が約束できることと、できないことの線はどこか。
- 社内規程が求める書面同意は誰の署名を指すか。この場での了承は代わりになるか。
- 練習用コードであって業務コードではない、という事実は判断を変えるか。
- 持ち帰ると言ったあと、いつまでに返すと約束するか。

残り [2min] で3つに仕分ける

合意すべき1点

この場で相馬部長に返す最初の一言

持ち帰る1点

誰に何を確認すれば次回定例で正式回答できるか。
部署名まで出せると明日から使えます

決めなくてよい1点

ソースコードをAIに読ませること自体の是非。
1回の討議で結論は出ません

ケース02 常駐先で業務資料を貼ろうとしている場面を見た

指揮下でない相手の作業を、顧客の目の前で止めるかどうかを扱います。

登場人物

あなた

SES営業。月1回、常駐先へ稼働確認に来ています

佐藤直樹

自社から常駐して1年目。担当営業は同僚の岩瀬さん

岩瀬

佐藤さんの担当営業。今日は別の客先

桑原様

物流システム部 マネージャー。受入責任者

これまでの経緯

佐藤さんは要件定義書から見積もりを作る作業を数か月一人で回しており、締切前は残業が続いていました。

桑原様からは「よくやってくれている」という評価をもらっています。

あなたは打ち合わせ前の空き時間に、佐藤さんの隣の席で待っていました。

送信ボタンを押す直前。周囲に顧客社員3名

これ、要約させると見積もりの下書きがすぐ作れるんですよ。
最近ずっとこのやり方でやってます。

—— 佐藤さん

手元にある事実

- 画面には顧客の要件定義書が開かれ、全文が無料の生成AIチャットの入力欄に貼られています。
- 資料には取引先企業名の一覧と、品目ごとの仕入単価が含まれます。
- 会社支給の端末ですが、個人アカウントでログインしています。
- 自社規程は顧客資料の外部サービスへの入力を禁じています。佐藤さんが説明を受けたかは分かりません。
- 佐藤さんはあなたの担当技術者ではなく、指揮命令の権限はありません。

3問すべてに触れることを優先します。時間は目安です。

設問1 送信の直前という今この瞬間に、声をかけますか

[5min]

かけると決めた組は最初の一言をそのまま口に出せる形で。かけない組はその理由を一文で言えるようにします。

設問2 顧客の社員が同じフロアにいる状況で、どこまで踏み込みますか

[6min]

その場で止める、場所を変えて話す、帰りぎわに話す。1つ選び、佐藤さんが顧客の前で立場を悪くしない進め方も考えます。

設問3 この出来事を誰にどこまで伝えますか

[4min]

担当営業の岩瀬さん、自分の上長、顧客の桑原様。3者について伝えるか伝えないかを分けて考えます。

意見を出すときの観点

- 作業を止めることと、本人を責めることを、言い方の上で分けられるか。
- 顧客の社員が近くにいる場所で声を上げることが、顧客からどう見えるか。
- 普段からやっていると本人が言った以上、今日の1回を止めれば済む話か。
- 自分の担当技術者でないことは、動かない理由になるか。
- 報告することは本人を守ることにもなり得るか、追い込むだけか。

残り [2min] で3つに仕分ける

合意すべき1点

この数秒で自分がとる行動。声をかけるか、かけないか

持ち帰る1点

自社ではこの種の目撃を誰にどう伝える決まりか。分からなければ、それ自体が持ち帰る内容です

決めなくてよい1点

過去に送信した分をどう扱うか。この討議で結論を出す必要はありません

確かでない知識を、どこまで、どう伝えるかを扱います。

登場人物

あなた

同社を担当するSES営業。訪問は月2回

木下賢治様

システム部 課長。今回の質問者

安西様

常務取締役。生成AIの利用に慎重な立場

相川玲

自社から常駐して2年目のエンジニア

これまでの経緯

相川さんが社内向けの在庫照会ツールを作り、木下様から好評でした。実装の一部を生成AIに書かせたことも率直に伝えています。

木下様はこれを来月の役員会で活用事例として報告するつもりです。

安西常務が慎重な立場であることを知っており、質問に答える準備をしておきたいと考えています。

定例の打ち合わせのあと、2人きりで15分

AIが書いたコードって、著作権は誰のものになるんですか。
うちの資産として問題なく扱えるものなんですか。
役員会で聞かれると思うんです。分かりませんと答えるわけにいかなくて。

—— 木下様

手元にある事実

- あなたは著作権法の専門家ではありません。社内に法務はいますが、まだ相談していません。
- 出力物の権利は利用者に帰属するとしているサービスが多いと聞いた程度で、条文を自分で読んだことはありません。
- 相川さんがどのサービスをどの契約プランで使ったかを把握していません。
- 契約に成果物の権利に関する一般的な条項はありますが、生成AIに触れた記載はありません。

3問すべてに触れることを優先します。時間は目安です。

設問1 その場で答える部分と答えない部分を線引きしてください

[5min]

質問は権利の帰属、自社資産として扱えるか、学習元と似たコードの扱いの3つです。すべて保留する場合は伝え方まで決めます。

設問2 聞きかじった情報を、誤解を生まない形で伝える一文を作ってください

[6min]

自分で確認していない状態のまま伝えるとしたらどう言うか。実際に口に出す形の一文まで作ります。

設問3 役員会の材料にしたいという意図を踏まえて、次に何をしますか

[4min]

誰に確認し、木下様に何を渡し、いつまでに返すか。動くと決めたら相手と期限まで決めます。

意見を出すときの観点

- 木下様が知りたいのは著作権の理屈か、役員会を通すための説明材料か。
- 知っていることと、聞いた話を、口に出す段階でどう区別するか。
- 断定して間違えるリスクと、何も答えず信頼を失うリスクを比べる。
- サービスやプランで条件が違う可能性を、この場でどこまで言うか。
- 自社の法務に聞くとして、何を聞けば答えが返ってくるか。

残り [2min] で3つに仕分ける

合意すべき1点

設問2で作った一文。使わないと決めた組は、代わりに口にする一文

持ち帰る1点

自社の誰に、何を、いつまでに確認するか。法務がない場合は代わりの相手

決めなくてよい1点

生成コードの著作権に関する一般論としての結論。法的結論を出す場ではありません

顧客が望む省略を、契約の前提と成果物の性質に照らして受けるかを扱います。

登場人物

あなた

同社を担当するSES営業

松尾郁子様

技術情報グループ 主任。今回の発注担当

谷口様

品質保証部 課長。最終承認者だが今回の話に入っていない

中村航

自社から常駐し、改訂作業を担当

これまでの経緯

産業用計測機器の操作マニュアル全120ページの改訂案件です。

生成AIで下書きを作り、中村さんが全文を読み直して修正してから納品する流れで合意しており、見積もりにもその工数が入っています。

下書きに旧型機の手順が混ざっている箇所が数か所見つかっています。納期は今月末、残り2週間です。

午前中の電話。今日中の返答を求められています

量が多くて、こちらの確認も追いつかない状況なんです。
AIが出した下書きを、ほぼそのまま納品してもらってもいいですか。
細かい表現の修正はこちらでやりますので。

—— 松尾様

手元にある事実

- 契約上の成果物は「レビュー済みの改訂版マニュアル」です。レビューの実施者は明記されていません。
- 見積もりには中村さんの読み直し工数が含まれます。申し出どおりにするとこの工数が浮きます。
- 旧型機の手順が混ざっている件を、松尾様はまだ知りません。
- 最終承認者は谷口様です。この申し出を了解しているかは不明です。
- マニュアルには校正手順と高電圧部の取り扱い注意が含まれ、誤りは使用者の安全に関わります。

3問すべてに触れることを優先します。時間は目安です。

設問1 松尾様の申し出を、そのまま受けますか

[5min]

受ける、受けない、条件をつけて受けるの3つから選びます。条件をつけるなら具体的に言葉にします。値引きの話は考えません。

設問2 工数が浮くことと、レビューなしの成果物が世に出ることを、どう比べますか

[6min]

安全に関わる記述が含まれることが判断を変えるか。マニュアル全体を一律に扱うかも論点です。

設問3 今日中に返事がほしいという求めに、どう応じますか

[4min]

今日中に返す、期限を延ばす、部分的にだけ返す。旧型機の手順の混入をこの返答に含めるかも決めます。

意見を出すときの観点

- 松尾様が本当に困っているのは確認の手間か、社内の締切か。
- 契約書に書かれた成果物の条件を、発注担当者の口頭で変えてよいか。
- 安全に関わる記述と、そうでない記述で扱いを分けられるか。
- 顧客側で直すという申し出を、そのまま前提にしてよいか。直す人は誰か。
- 谷口様が知らないまま進むと、あとで誰が困るか。

残り [2min] で3つに仕分ける

合意すべき1点

今日、松尾様に返す返答の形。受ける、断る、条件つき、期限を延ばすのどれか

持ち帰る1点

返答の前に確認が要る相手と内容。役職名まで出せると明日から使えます

決めなくてよい1点

契約書の記載を今後どう直すか。条文まで作る必要はありません

機能していないルールを、外れるか、動かすかを扱います。

登場人物

あなた

同社を担当するSES営業。常駐5名の窓口

三木亮介様

生産管理システム開発チーム リーダー。今回の相談者

早瀬様

情報システム部 担当。利用申請の受付窓口

内藤様

セキュリティ管理室 室長。可否の判断権限を持つ。
面識なし

これまでの経緯

半年前、三木様の依頼を受けて生成AI開発支援ツールの利用申請書を提出しました。受領の連絡のあと、進捗の連絡はありません。

3か月目の催促では審査に回していると回答があり、先月は「審査の担当者も何を確認すればいいのか決めかねている」と言われました。

三木様は、別ベンダーが使い始めたという話を聞いて焦っています。

週次の進捗会議のあと、呼び止められて

申請、まだ動かないんですよ。もう待ってられないので、
個人のアカウントでいいから使っちゃっていいですか。
私がいいと言え、うちのエンジニアもみんな使い始めると思います。

—— 三木様

手元にある事実

- 申請提出から6か月。却下されたわけではなく、審査中のまま止まっています。
- 早瀬様は反対しているわけではなく、何を確認すればよいか分らず保留しています。
- 内藤様と直接話したことは、あなたにも三木様にもありません。
- 顧客の社内規程は未承認のクラウドサービスの業務利用を禁じており、個人端末からの利用も対象です。
- 三木様は顧客側の社員ですが、その判断は常駐5名にも及びます。

3問すべてに触れることを優先します。時間は目安です。

設問1 三木様の相談に、その場で何と答えますか

[5min]

勧める、止める、保留するのどれかを選び、最初の一言を決めます。顧客に対してやめてくださいと言えるかも含めて考えます。

設問2 半年止まっている状況を動かすために、営業として何ができますか

[6min]

思いつく手を出し合い、最初にやる1つを選びます。顧客の社内プロセスにどこまで踏み込んでよいかも論点です。

設問3 何を確認すればよいか分からないという状態に、どう手を貸しますか

[4min]

止まっている理由は反対ではなく材料の不足です。渡せる材料と、渡してよい材料を分けて話します。

意見を出すときの観点

- ルールが機能していないことは、ルールを外れてよい理由になるか。
- 断ることで案件全体の関係にどう響くか。
- 個人端末での利用が後から発覚したとき、責任を問われるのは誰か。
- 顧客の社内手続きに営業が踏み込むことは、越権になるか支援になるか。
- 半年間、催促以外に何もしてこなかったことをどう振り返るか。

残り [2min] で3つに仕分ける

合意すべき1点

三木様への最初の一言

持ち帰る1点

申請を動かすために来週やる具体的な行動。相手と期限をセットにします

決めなくてよい1点

顧客の社内手続きのあり方そのもの。これは顧客が決めることです

不確かな情報にもとづく不安を、その場でどう扱うかを扱います。

登場人物

あなた

同社に提案を進めるSES営業。今回が4回目の打ち合わせ

桐山様

情報システム部 部長。決裁の要。今回の懸念を出した本人

白石様

業務改革推進室 課長。ここまで前向きな推進側

大西

自社のエンジニア。技術説明のため同席

これまでの経緯

事故受付の記録を整理する業務の効率化を、白石様が中心に検討しています。

提案している構成は社内のネットワークで閉じて動かし、事故記録を外部へ送りません。前は「これなら社内も通しやすい」という反応でした。

次回で費用の話に入る流れです。桐山様は3回目から出席し、大きな異論は出していませんでした。

打ち合わせの冒頭。残り時間は40分、次回は3週間後

先週ニュースで見たんですが、どこかの会社が生成AIを使っていて、顧客情報が外に出てしまったという話がありましたよね。うちも同じことになるんじゃないかと思って。

—— 桐山様

手元にある事実

- あなたはそのニュースを把握しておらず、事実かどうか確認できていません。桐山様も社名や経緯を覚えていません。
- 提案の構成は事故記録を外部へ送りません。この点は前回の資料に明記しています。
- 桐山様がその資料を読んだかは分かりません。初回の説明は聞いていません。
- 推進側だった白石様が「そこを聞かれると社内で答えられないかもしれません」と言い、黙り込みました。
- 大西さんは技術的な説明ならすぐできる状態で、あなたのほうを見えています。

3問すべてに触れることを優先します。時間は目安です。

設問1 あいまいな記憶で語られた事例に、その場でどう応じますか

[5min]

すぐ訂正する、いったん受け止める、詳細を聞き返すのどれかを選び、最初の一言を決めます。記憶があいまいだと指摘するかも含めます。

設問2 全般への不安と、今回の構成を切り分けて伝える言い方を作ってください

[6min]

技術用語を並べずに桐山様へ伝わる言い方を作ります。切り分けを急ぐと、はぐらかしたように受け取られることもあります。

設問3 今日の場で空気が戻らなかった場合、次回までに何を用意しますか

[4min]

3週間あります。誰に何を出してもらうか、自社で何を作るか。資料を作るなら誰に読ませる資料かまで決めます。

意見を出すときの観点

- 桐山様が心配しているのは流出そのものか、社内で説明を求められたときに答えられないことか。
- 相手の記憶違いを指摘することが、この場でどう受け取られるか。
- 白石様が同調しかけている状況を、味方として戻す手はあるか。
- 技術的な説明を大西さんに渡す判断は、いつすべきか。
- その場で決着させようとするのが、かえって不利になる場面か。

残り [2min] で3つに仕分ける

合意すべき1点

桐山様に返す最初の一言

持ち帰る1点

次回までに用意するものを1つに絞る。誰に読ませるかまで決めます

決めなくてよい1点

桐山様が言うニュースが事実かどうか。この討議で調べる必要はありません



株式会社ギブリー

〒150-0036 東京都渋谷区南平台町15-13 帝都渋谷ビル8F

本資料の二次転載を禁じます