

## 生成 AI 時代の

# 「顧客との信頼を可視化する 4 要素×5 段階フレーム」

## ～ 人間にしか築けない“信頼の深まり”の可視化手法 ～

### なぜ「信頼の深まり」を可視化する必要があるのか？

生成 AI の飛躍的な進化によって、人間では実現できなかった膨大な情報処理や分析業務の自動化がかつてない速度で進み、多くの領域で、効率と精度は劇的に高まり続けている。

一方で、私たち人間が担ってきた「問いの立て方＝思考の深さ」や「意味の構築」、そして「信頼関係の醸成」といった非定型かつ関係性に根ざした営みは、AI では再現しきれない領域としていま再評価されています。

中でも、「顧客との信頼関係」は、組織の成長や事業の持続性において中核を成すにもかかわらず、その深まりや質は、これまで明確に捉えることが難しく、属人的に扱われてきました。

そこで本レポートでは、人間にしか築けない“信頼の深まり”を「感動の質」として定義し、それを 4 つの要素に分解・構造化したうえで、5 段階で評価・育成可能なフレームとして提示します。

このモデルは、生成 AI 時代において人間が果たすべき本質的な価値を可視化し、営業・カスタマーサクセス・組織開発など、あらゆる対人関係の現場で活用できる実践的なツールです。

## ◆ 「感動の質」の定義

感動とは、「努力・葛藤・共感・乗り越え」のプロセスを経て、相手とともに生み出された“優しさと強さを伴う実感”＝「信頼感と自律性」である。

## ◆ 「感動の質」を構成する 4 つの要素

要素	内容(定義)	生成 AI との違い
努力	意図と行動のギャップに自ら向き合い、継続的に取り組むこと	AI は継続意志や内発的動機をもたない
葛藤	価値観の衝突や迷いを通して、選択や変化を受け入れること	AI は迷わず、複数の価値を“同時処理”する
共感	他者の視点に立ち、感情の背景を感じ取りながら応答すること	AI は共感的表現はできても「情動」自体を持たない
乗り越え	問題や困難を、問い返しと対話を通じて意味づけし直し、共に越えていくこと	AI は困難に“意味”を見出すプロセスを持たない

## ■ 「感動の質」における人間性と生成 AI の限界:比較表

構成要素	人間における力(感動を生む条件)	生成 AI の限界(到達できない理由)
努力	意図と現実のギャップに自ら向き合い、内発的な意思で継続・工夫を重ねる力	継続意志や目的意識を持たず、自律的な改善や成長プロセスを内在しない(動機形成が不可能)
葛藤	価値観や立場の衝突を受け止め、迷いや対立を対話によって昇華・再構成する力	矛盾・葛藤を“処理対象”として扱うが、価値の優先順位を文脈に応じて揺らしながら選択・変化する能力はない
共感	他者の感情や状況の背景に想像力を働かせ、言語外のニュアンスをも受け取って応答する力	表現としての“共感風”な言い回しはできても、情動や身体性を伴う「感じる力」そのものを持たない
乗り越え	困難や失敗を「意味ある経験」と捉え直し、対話と行動を通じて関係性を深める共同的越境の力	困難や失敗に意味や価値を見出す力がなく、また「他者とともに越える」ような相互主観的プロセスを持たない

## ◆ 感動が生まれるプロセス(概念モデル)

1. 【問題が起きる】感情が揺れる(怒り／不安／迷い)
2. 【背景や前提を問い返す】
3. 【相手の視点に触れ、理解が生まれる】
4. 【対話と行動で共に乗り越える】

感動:「この人とだから乗り越えられた」という実感

## ◆ 「効果」の最上位にある“感動の質”

項目	従来の「効果」	新たな「効果」=感動の質
評価軸	結果・改善・成果	乗り越えのプロセス・相手との実感
信頼の構築方法	ミスのない実行・スピード	問い返しと共感を通じた、関係性の再構築
対話の深度	表層的な応答	感情の背景に触れながら、共に意味を問い直す
AIとの違いの核心	AIにも達成できる最適化・正確性	人間にしか到達できない、実感と共鳴に基づく信頼

生成AIの発達により、処理・分析・最適化といった行為は極限まで効率化されていきます。そのとき、人間にしかできないこととは何か？ それは、問い、揺れ、向き合い、共に越えた先で生まれる“感動”という信頼の種子を育てることです。

## ■ 「感動の質」に基づく顧客関係性評価フレーム

本評価フレームは、「成果としての信頼」ではなく、共に課題や感情を乗り越えた実感としての信頼を可視化することを目的としています。

単なる対応スピードや成果物の精度では測れない、人間らしい対話・葛藤・共感・成長のプロセスに着目し、「どれだけ深い関係性が築かれているか」「どのような実感が相手に残っているか」を段階的に評価するものです。

このフレームを用いることで、担当者・チームは、行動の質と関係性の深度に自覚的になり、信頼を育む姿勢へと変容していくことが期待されます。

- ・ 「成果としての信頼」ではなく「共に乗り越えた実感としての信頼」を評価対象とする
- ・ 単なる接触回数や成果の有無ではなく、プロセスの質と関係性の深度を評価する
- ・ 「人間にしか到達できない感動」を、構成要素ごとに言語化し、段階的に可視化する

	努力 →	葛藤 →	共感 →	乗り越え
Lv.1	依頼事項の処理に終始(主体性なし)	衝突を避け、問題を表面処理する	表面的な理解・形式的対応	困難に対して受け身／責任転嫁傾向
Lv.2	業務の工夫はあるが提案までは至らない	反対意見は聞くが、自身の立場に固執	感情には共感を示すが、行動に反映されない	顧客に指示された範囲内で処理対応
Lv.3	課題提起や代替案を提示	相互の立場を整理しつつ提案に昇華	顧客の事情を踏まえた柔軟な対応	困難の意味を共に整理し、代替策を提示
Lv.4	顧客の目指す目的を共有し、共に設計・改善	対立の背景にある前提や価値観を対話で明らかにする	顧客が言葉にしていな課題・想いを察知し対応	対話を通じて、乗り越えの経験を「共創化」する
Lv.5	顧客の変化・成長を見越し、自律的に進化し続けている	顧客と共に新たな関係性・視点を再構築している	「自分のことを本当にわかってきている」という実感を顧客が持つ	乗り越えた経験が、次の挑戦を支える“再現可能な信頼の起点”となっている





# より善くを目的に 組織行動科学<sup>®</sup>

## HCD : Human Capital Development

お問い合わせ : Human Capital Development XR HRD<sup>®</sup> Team  
E-mail: [request@requestgroup.jp](mailto:request@requestgroup.jp)

リクエスト株式会社 : <https://requestgroup.jp/corporateprofile>

会社案内ダウンロード : <https://requestgroup.jp/download>

代表取締役 甲畑智康 : <https://requestgroup.jp/profile>

本社 : 〒160-0022 東京都新宿区新宿 3 丁目 4 番 8 号 京王フレンテ新宿 3 丁目 4F

リクエスト株式会社は、「Behave : より善くを目的に」を掲げ、国内 336,000 人の組織で働く人達の行動データに基づいた組織行動科学<sup>®</sup>を基盤に、人間の行動と思考を研究開発する 5 つの機関が連携し、980 社以上の企業の人的資本開発を支援する企業です。 <https://www.requestgroup.jp/>

## 人の行動と思考を研究開発する弊社内機関

– **smart creative management<sup>®</sup>** 総合研究所

– **OrgLogLab** : 組織論理学研究センター

– **ABA Operations Research<sup>®</sup>** センター

**AIAndragogy<sup>®</sup>**

– **XR HRD<sup>®</sup>** 研究センター

**MetaBehave<sup>®</sup>**

– 公共行動研究室<sup>®</sup>

**Nudge Product<sup>®</sup>**