判断主権設計書 ｜ 顧客対応 AI

AI と人間の「判断」と「行動」の境界を設計する

公開用見本・3 ページ抜粋 ／ 対象：架空の生活雑貨通販会社「みなと生活用品株式会社」

この資料の読み方

AI を何に使うかだけでなく、誰が何を判断し、どの条件で人間へ戻し、誰が責任を負うかを整理した見本です。以下の分類・権限・運用条件は確定事項ではなく、企業との協議で決めるための仮案です。

01 設計の前提

対象業務	顧客からのメール・チャット問い合わせ（まず 1 業務に限定）
AI の想定機能	問い合わせ分類／承認済み FAQ の参照／回答案の作成／条件内の定型回答
会社が守る価値	正確さ、顧客への誠実な対応、個人情報の保護、例外時の説明責任
今回の対象外	AI 製品の選定・開発、法的適合性の最終判断、システム実装・運用テスト

02 四つの区分で、判断の位置を明らかにする

委ねる	明確な条件内で、AI が判断を行う。自動送信の可否は別途定める。
確認する	AI が回答・判断案を形成し、人間が内容を審査して承認・修正する。
保持する	AI は情報整理・比較などを補助するが、結論は人間が形成する。
不可侵	人間の人格的価値等について、AI に評価・順位づけ・推奨を行わせない。

03 設計を進める手順

重要判断を洗い出す → 区分を仮置きする → 判断権限・行動権限を分ける → 人間へ戻す条件と担当者を決める → 責任と見直し方法を確認する。

基本原則 AI が判断できることと、AI が顧客へ送信・実行してよいことは同じではありません。

整理後に見える状態

「AI に任せられる判断」「人が確認する判断」「人が自ら形成する判断」「AI に扱わせない判断」が区別され、例外時の引継ぎ先と責任の所在を説明できる状態を目指します。

04 判断主権マップ（顧客対応 AI）

企業へ提示する「仮の設計案」。分類と送信権限の最終決定は依頼企業が行います。

判断項目	分類案	AI の判断・行動範囲	人間の確認・責任
営業時間・一般的な配送目安	委ねる	承認済み FAQ に該当する場合のみ回答。条件内では自動送信を想定。	根拠不明・FAQ 未更新なら担当者へ戻す。
個別注文の配送状況	確認する	AI が回答案を作成。自動送信は保留。	担当者が本人確認・注文情報を照合してから送信。
通常の返品可否	確認する	返品条件を参照して可否案を作成。送信は保留。	担当者が規定と取引内容を確認し、承認・修正。
特例の返金・補償	保持する	過去のやりとり、規定、影響を整理。結論は形成しない。	責任者が公平性・顧客との関係も考慮し決定。
重大な苦情・取引停止	保持する	事実関係と経緯を整理。停止の結論は形成しない。	責任者／経営者のどちらが判断するかを企業が決定。
顧客の人格的価値の格付け	不可侵	人の存在価値を評価・点数化・順位づけする判断を行わせない。	そのような判断課題自体を設定しない。

※「不可侵」は「重要な判断なので人が最終承認する」という意味ではありません。AI に判断形成を行わせない領域です。

05 判断権限と行動権限を分ける

判断権限	行動権限
AI が問い合わせを分類し、回答案を形成してよい範囲。	AI が人間の承認なしに送信・実行してよい範囲。

設計上の注意：個人情報の照会、補償、取引停止などは、業務規定・法的確認・技術的安全策が揃うまで、自動実行を認める前提にしません。

分類の見直しが必要になる場面

社内規定の変更、AI の誤回答、想定外の苦情などが発生したときは、判断分類・送信権限・人間へ戻す条件を再確認します。判断主権の設計は、運用後も見直される仕組みです。

06 例外時の引継ぎと責任

AI が判断・回答できない場面を、利用開始前に具体的に定めます。

例外条件の例	AI に許す行動	人間へ戻す先（案）
承認済み資料に根拠がない／内容が矛盾	AI は回答を止め、照会理由を記録	顧客対応担当者
本人確認が必要／個人情報が関係	個別情報を返信せず人手へ引継ぎ	担当者（社内手順で確認）
返金特例・強い苦情・不利益の大きい案件	自動送信を停止し、事実関係を整理	部門責任者／必要なら経営者

07 役割分担

経営者	会社として守る価値、判断権限の最終決定、重要案件の責任
顧客対応責任者・担当者	日常の審査、例外の引受け、記録と改善提案
IT 担当・開発事業者	本人確認、アクセス制御、送信停止、ログ管理等の技術実装
判断主権設計の支援者	判断項目の整理、分類案、未決定事項と責任境界の可視化

08 企業に決定していただく項目（未確定）

① **自動送信の対象** どの質問まで自動で返信できるか。承認済み FAQ の範囲と更新担当は誰か。

② **人間へ戻す基準** 金額、重要性、苦情の程度、規定外対応などの境界をどう定めるか。

③ **権限者と承認の流れ** 担当者・部門責任者・経営者が判断する案件の区分は何か。

④ **記録・見直しのルール** 誰が判断履歴を点検し、誤回答や事故発生時に停止・再設計するか。

運用開始の前提

上記の未決定事項を企業が承認し、情報管理・送信停止・記録の機能が実装・検証されるまで、AI による自動返信を開始しないことを想定しています。

本見本の位置づけ

これは 1 業務の主要判断を抜粋した公開用サンプルです。実際の設計では、対象企業の規定・業務フロー・権限表・リスクを確認し、企業の決定を反映して完成させます。個人情報保護や法令対応、システム実装は各専門担当と別途確認します。