

# KANSAI GAIDAI UNIVERSITY

## キャリア支援者の生成AI活用に関する探索的研究： 3つのAI活用モデルに着目して

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 関西外国語大学・関西外国語大学短期大学部 公開日: 2025-03-19 キーワード (Ja): 生成AI, ハプンスタンス学習理論, キャリア支援, キャリア教育 キーワード (En): 作成者: 吉川, 雅也 メールアドレス: 所属: 関西外国語大学
URL	<a href="https://doi.org/10.18956/0002000326">https://doi.org/10.18956/0002000326</a>

# キャリア支援者の生成AI活用に関する探索的研究

— 3つのAI活用モデルに着目して —

吉川 雅也

## 要旨

本研究は、キャリア支援者が生成AI (Generative AI) を実務に活用することで、業務効率化およびサービス品質向上を図るための可能性を探求することを目的とする。生成AIは、大量のデータをもとに自然言語で応答を生成する技術であり、近年ビジネス分野での普及が進む一方で、キャリア支援領域での活用は十分に議論されていない。本研究では、生成AIをキャリア支援に導入するためのフレームワークを構築し、特に「CO-AI-CLモデル」(訓練生型AI)に焦点を当てた実践例を提示した。このモデルを通じて、生成AIがキャリア支援者を補助し、スケーリングエスチョンやハプンスタンス学習理論に基づくサポートを行う可能性を実証的に検討した。結果として、生成AIはキャリア支援者による監督下で補助的役割を果たしうることであり、また支援者のスキル向上にも寄与する可能性が示唆された。さらに、生成AIの限界や倫理的課題についても議論を行い、今後の研究課題を提示した。

キーワード：生成AI、ハプンスタンス学習理論、キャリア支援、キャリア教育

## 1. はじめに

本研究の目的は、キャリア支援者が生成AI (Generative AI) を業務で活用し、生産性の向上やサービスの品質向上につなげるための手掛かりを探ることである。

生成AIは2023年頃から普及しはじめた新しい種類のAIで、事前に学習した大量のデータに基づいて文章や画像、動画などを生成するものである。テキスト生成AIではChatGPT (OpenAI社)、Copilot (Microsoft社)、Gemini (Google社)、Claude (Anthropic社)などが有名で、人間が書いたかのような自然なテキストを出力することができる。<sup>1)</sup>

一般的な事務処理の分野ではテキスト生成AIの活用が進んでおり、例えば「X月X日までに年会費を支払うように依頼する文章を書いてください。」といった程度の指示でビジネスメールの原案を作成させたり、会議や講演の文字起こしデータをインプットすることで要約をまとめさせたりといった使い方が可能である。

ただし生成AIは完璧なものではなく、手紙の文面案で「拝啓」を使わずに「敬具」だけを

使うこともあれば、文字起こしの要約で重要な部分が抜け落ちることもある。生成 AI は指示に対して確率的に最も適切と思われる文章を出力しているにすぎず、誤った文章を書くことも多い。現時点の生成 AI は手放しに信頼して仕事を任せられるものではない。しかし人間が自ら数百文字の文書を白紙から作成するよりも生成 AI に下案を作成させてから修正するほうが生産性は高く、業務の補助として導入するだけでも十分な価値がある。

生成 AI はビジネス文書作成のほか、商品やサービスの PR 文章を生成したり、プログラミングのコードを生成したり、長い文章を要約したり論理の飛躍を指摘したりといった使い方が可能である。また多言語の翻訳、語彙の確認や言い換えなどの辞書的な使い方も可能である。テキスト生成 AI が活用できる領域は広く、事務処理や知的労働の一部で生成 AI を活用することは大幅な業務効率化や付加価値向上につながる可能性がある。

ここでキャリア支援者の IT および AI 活用について確認しておこう。キャリア支援者の状況を把握するために、本研究では国家資格キャリアコンサルタント登録者の活動状況等に関する調査を参照する<sup>2)</sup>。キャリアコンサルタントの国家資格は2016年（平成28年）に創設され、2023年には登録者数は6万人を超えている<sup>3)</sup>。キャリア支援の仕事がしたいと考える人は、キャリアコンサルタント養成講座で知識やスキルを学び、キャリアコンサルティングのロールプレイを含む国家試験に合格したのち、実際の業務を行うことが昨今の標準である。キャリアコンサルタント資格は名称独占資格であって業務独占資格ではないが、キャリア支援に関する専門的知識や技能を学ぶためにはキャリアコンサルタント養成講座を受講することが近道となっているためである。

キャリアコンサルタント登録者の課題点のひとつとして、50代以降の登録者数の割合が増えている高齢化にともなう IT スキル不足がある<sup>4)</sup>。情報通信業界に所属するキャリアコンサルタントも全体の10%程度いるため、一定数のキャリアコンサルタントは IT スキルが高いと想定される。しかし専門的なレベルではなくとも、一般的なレベルでの IT 活用のスキルは全てのキャリアコンサルタントの必須スキルである<sup>5)</sup>。この点からもキャリアコンサルタント、ひいてはキャリア支援者の生成 AI 活用に焦点を当てることは実践的な意義があると考えられる。

また、キャリアコンサルタントのうち約半数は正規雇用者で年収500～600万円程度がボリュームゾーンだが、3割を占めるフリーランスや自営業者では年収200～300万円程度が多い<sup>6)</sup>。キャリアコンサルタントの職業的な安定を考えると、生成 AI などの IT スキルを向上させ、業務の生産性向上を図ることも重要であろう。

一方、キャリア支援領域における生成 AI の活用状況や議論は現時点では不十分なものと言わざるを得ない。生成 AI は一般的なビジネスの現場では活用が進み、事務処理効率などを紹介した書籍が多数出版されているが<sup>7)</sup>、キャリア支援やキャリア教育の分野では学術的な議論や研究もほとんど行われていないうえ、一般的な書籍など参考になるリソースも数える程

度しか見当たらない。

このような状況を踏まえ、本研究ではキャリアコンサルタントやキャリア教育担当教員といったキャリア支援者が、その実務に生成 AI を活用するためのフレームワークとその実践例を探索し提示することを目的とする。学術的な議論や知見の蓄積が不十分な状況において、一般書を含めた実用的なリソースから共通項を見出し、一定程度、納得性のあるフレームワークを提示すること、そして今後のさらなる議論につなげることを意図している。

用語の定義をしておく、キャリア支援とはキャリアに関するサポートを包括する概念であり、その中で大学・各種学校で行われるキャリア支援をキャリア教育としている。キャリア支援はキャリア教育を含んでいるが、特に大学での活用可能性にも重点を置いているため、2つの用語を併記する場合がある。また本研究ではテキスト生成 AI を扱うため、生成 AI ないし AI と書く際でもテキスト生成 AI を想定している。

## 2. 生成 AI の活用に関する先行文献

キャリア支援の領域における生成 AI の活用事例や議論、とりわけ学術的なものについては数が少ない。そこでキャリア支援以外の専門的な対人サービス分野、また一般的な生成 AI 活用の書籍などにも範囲を広げて確認をしておきたい。

キャリア支援への生成 AI 利用の可能性を論じた学術論文としては Duan & Wu (2024) がある。従来は画一的で集団に向けての支援であったキャリアガイダンスが、生成 AI により個人にカスタマイズされた形で提供される可能性を論じている。具体的には個人に合わせたキャリア情報の提供・キャリア相談の実施、個人に合わせた行動支援や学習支援の提示およびフィードバック、労働市場の最新情報提供、体験型コンテンツ（職業体験や職場のコミュニケーションなど）などである。理論的な側面からの考察もなされており、クライアントに合わせた支援が重要だとする構成主義学習理論、生涯にわたるキャリアを想定したライフサイクル論、個人の特性と職業のマッチングを重視する特性因子論など、様々な情報を統合してクライアントに適した支援を行うというキャリアガイダンスの基本的なスタンスが、大量のデータから個別にカスタマイズされた回答を出力する生成 AI と相性がよいと指摘する。加えて、労働市場の変化が激しい昨今において、生成 AI が最新のトレンドを踏まえたアドバイスができると指摘している。生成 AI はキャリア支援に適したツールであるとの立場で、キャリアに関する理論的な観点と生成 AI の特性を考慮した結果、生成 AI のキャリア支援への活用に大きな可能性があることが論じられている。なお、生成 AI のキャリア支援への活用として非常に重要な研究ではあるが、キャリア支援そのものへの適用が主であり、キャリア支援者が自らの業務における生産性向上に活用することへの言及はない。

日本ではキャリア支援領域での生成 AI 活用に関する学術論文が見当たらないため、キャリア支援のプロセス全体で生成 AI の活用方法を解説した書籍に触れておく。大間 (2023) は AaCD (AI アシスト キャリア・デザイン) という概念を提唱し、キャリアデザインを AI に任せるのではなく、人間がキャリアを考えるサポートをさせるという立場から、自己理解や職業理解に AI を活用する方法を示している<sup>8)</sup>。具体的には、就職を希望する人が生成 AI との対話の中で自らの基本情報 (過去の経歴、自分の強みや価値観、スキル、適正) を整理するフェーズ、就職にあたっての希望条件などを整理するフェーズ、そして応募書類の作成や模擬面接など実際の就職活動を行うフェーズである<sup>9)</sup>。キャリア支援者がクライアントとの面談で活用するだけでなくクライアントが自ら使用することも想定されており、キャリア支援のプロセス全体をカバーした書籍である。同様に一般書で就職活動対策にフォーカスしたものとしてはキャリアデザインプロジェクト (2024a, 2024b) がある。主に大学生の就職活動に焦点をあてたもので、エントリーシートや面接で問われる自身の強みや志望理由などの準備段階で ChatGPT を使い文章を整理させる事例を紹介している。いわゆる就職活動対策本の体裁で、生成 AI の活用を追加した構成となっている<sup>10)</sup>。

専門的な対人サービスに範囲を広げると、教育分野では小学校や中学校の教師を対象とした生成 AI 活用の書籍が複数出版されている。南部 (2023) では授業計画やテスト問題およびワークシート作成、校務の事務効率化などで活用できる例が紹介されているほか、生成 AI 使用の注意点やリスクにも詳細に触れられている<sup>11)</sup>。田中 (2024a, 2024b) は授業や校務での具体的な活用例を紹介したシリーズで、章立てからみて学びの質の向上、学びの効率化、生徒指導・保護者対応の質向上、業務効率化、個別最適な学び、授業準備の効率化、AI に自分のコンサルタントをさせる、といった章立てで事例が紹介されている<sup>12)</sup>。

### 3. 研究方法

ここまで確認してきたように、キャリア支援やキャリア教育の分野で生成 AI をどのように活用できるのか、その手引きとなる書籍は徐々に出版されているが、その活用方法を包括的に論じたものやフレームワークを提供しているものは見当たらない。大間 (2023) はキャリア支援プロセスを網羅しているものの、対クライアントの業務以外での業務効率化などには触れられていない。そこで本研究では先行する書籍の内容を参考にしながら、キャリア支援における生成 AI 活用の様々なバリエーションをさらに探索していくこととする。

その方法は、キャリア支援や教育の領域における活用事例を分類し、どのような場面で活用ができるか、そのバリエーションを整理し、フレームワークの構築を試みるというものである。ただし現状の書籍だけでは全ての活用シーンを網羅しているかどうか疑問が残る。この懸念を

補完するものとして、生成 AI 自身にキャリア支援における活用例のアイデアを出させ、それを含めて検討を行いたい。生成 AI にアイデアを出させる方法が適切かどうか、議論の余地はあるだろう。しかし他のリソースが無い状況において、最終的にフレームワークを構築するための中間的なアイデアとして、最終的なアウトプットは人間が判断することを前提として、アイデア出しを得意とする生成 AI を活用することを手段として利用しようとするものである。

#### 4. キャリア支援における生成 AI 活用のバリエーション

キャリア支援において生成 AI をどのように活用することができるか。まずは先行文献の内容をもとに、キャリア支援における生成 AI 活用のバリエーションについてまとめたものが表 1 である。

表 1 キャリア支援および対人サービス（教育）における生成 AI 活用のバリエーション

Duan & Wu (2024)	1. 個別化された情報提供・相談実施、2. 対話による個別化された行動支援やフィードバック、3. 労働市場の最新情報提供、4. 職場体験型
大間 (2023)	1. 自己理解、2. 職業理解、3. 書類作成支援、4. 面接準備・練習
CDP (2024a, 2024b)	1. 応募書類作成支援、2. 面接回答準備、3. 模擬面接
南部 (2023)	1. ルーブリック作成等の授業計画、2. ワークシート作成支援、3. 学級通信やメール作成支援などの校務
田中 (2024a, 2024b)	1. 科目ごとの学習効率向上、2. 生徒指導・保護者対応、3. 業務効率化、4. 個別最適な学び、5. 授業準備、6. 個人コンサル (ITサポート・ルーブリックサポート)、7. 雑務自動化

概観していくと、Duan & Wu (2024) はいずれもキャリア支援において中心となるクライアントへのガイダンスやコンサルティングに相当するものである。大間 (2023) はキャリア支援プロセスの全体をカバーしており、採用選考準備の自己理解および職業理解、書類作成や面接準備を経て模擬面接による練習などを含んでいる。キャリアデザインプロジェクト (2024a, 2024b) は書類作成や面接準備に特化したものである。

次の 2 つは教育領域における事例のため、キャリア支援での活用にあたって内容を読み替えて整理する必要がある。南部 (2023) の 3 つはキャリア支援でいえばキャリア支援の面談やキャリア教育の授業およびセミナーの準備にあたると考えられ、直接の面談ではなくキャリア支援者のコンテンツ作成などの事務業務における支援だと考えられる。田中 (2024a, 2024b) も同様に 1 (学習効率向上)、3 (業務効率化)、5 (授業準備)、6 (個人コンサル)、7 (雑務自動化) は授業準備、すなわち事務業務に相当するものである。残る 2 (生徒指導・保護者対応) と 4 (個

別最適な学び) はキャリア支援者においては個別面談に相当すると考えられる。

ここまででもキャリア支援における生成 AI 活用のバリエーションが読み取れるが、さらに活用可能性を探るため、生成 AI そのものからキャリア支援における活用方法を回答させる。方法としては生成 AI に「キャリアコンサルタントなどのキャリア支援者が生成 AI を使うとしたら、どんな使い方がありますか?」と指示するものである。使用した生成 AI は ChatGPT、Copilot、Gemini の 3 つである。これらを選定した理由は、2024年 9 月時点でテキスト生成 AI のシェアが最も高かったためである<sup>13)</sup>。

それぞれの生成 AI から出力された回答を順に以下に示していく。実際のアウトプットではそれぞれ詳細説明がなされているが、紙面の関係で項目や一部の概要のみを抜粋する。

#### ChatGPT 4o の回答抜粋 (2024年9月)

1. 自己分析やキャリアビジョンの支援
2. レジューメやカバーレターの作成支援
3. 面接準備のシミュレーション
4. キャリアパスの提案
5. キャリアプランニングのサポート
6. トレンドリサーチと最新情報の提供
7. 心理的サポートの補助
8. デジタルポートフォリオの作成サポート

ChatGPT の回答のうち 1 (自己分析・キャリアビジョン作成支援)、3 (面接準備支援)、5 (キャリアプランサポート)、7 (心理的サポート補助) は対話的に進められるものである。一方、2 (書類作成支援)、4 (キャリアパス提案)、6 (トレンドリサーチ等)、8 (ポートフォリオ作成支援) は情報収集や整理が中心となるものである。対話的な関わりが多く提案されたため、「AI はキャリア支援者に代わってクライアントの相談業務を行えるか」と質問したところ、「技術的には可能だが、AI は感情の洞察や共感など人間特有のスキルを持たないため、人間が行う相談業務の代替とは異なる。補助ツールとして相談業務をサポートする程度。」との回答であった。

前述の 7 (心理的サポート補助) がキャリアカウンセリングに相当するもので、その活用事例を確認したところ、「感情の整理や自己表現のサポート」、「ポジティブなフィードバックの提供」、「ストレスマネジメントの提案」、「共感的な対話の提供」、「不安や葛藤に対する整理サポート」などが挙げられた。「クライアントの感情の整理」とは「情報の要約」であり、「ポジティブなフィードバック」とは「言葉の言い換え」で、いずれも生成 AI が得意とする言語処理の一形態である。また「共感的な対話」は事前学習データに基づいて適切な言葉を選択することで、AI がユーザに共感しているかのようなやりとりが可能になる。AI には心や感情はな

いが、クライアントの言葉の整理や言い換えを通して物事の見方を変えたりすること、また共感的な言葉によって一定程度のメンタルケアができる可能性はある。

#### Copilot の回答抜粋（2024年9月）

1. プロフィールやイラストの作成:
2. ブログやウェブサイトの素材作成:
3. キャリア相談のシミュレーション:
4. スキルマッチングとジョブレコメンデーション:
5. 労働市場の需要予測:

Copilot の回答のうち 4（スキルマッチングと職種提案）と 5（労働市場需要予測）はそれぞれ ChatGPT が回答した 5（キャリアプランサポート）と 6（トレンドリサーチ等）などに近い。ChatGPT が回答しなかったものとしては、1（プロフィール作成）と 2（ウェブサイト素材作成）はキャリア支援者が自らの HP や SNS 等で営業を行う際の支援である。3（キャリア相談シミュレーション）はキャリア支援者自身が AI をクライアントに見立てて行う面接練習である。全体的にキャリア支援者が自分のビジネスやスキル向上に活用する方向での提案が多い。

#### Gemini の回答抜粋（2024年9月）

1. 情報収集と分析の効率化
  - 業界・職種情報の収集、企業情報の収集、求人票の分析、市場分析
2. コミュニケーション支援
  - メール作成、報告書作成、プレゼンテーション資料作成、多言語対応
3. 個別対応の質向上
  - 個別化されたキャリアプラン作成、自己分析支援、模擬面接、メンタルサポート
4. 新規サービスの開発
  - チャットボットによる初期相談、AI によるキャリア診断ツール、オンライン学習プラットフォーム

Gemini の回答のうち 1（情報収集・市場分析）は ChatGPT の 4（キャリアパス提案）と 6（トレンドリサーチ等）に、そして 3（個別対応の質向上）は ChatGPT の 3（面接準備支援）と 4（キャリアパス提案）に近い。ChatGPT の回答になかったものとしては、2（コミュニケーション支援）としてキャリア支援者自身の書類作成支援、4（新規サービス）としてキャリア支援者のサービスやツール開発サポートであり、Copilot が提案した支援者のビジネス支援に近い。

ここまで示した複数の参考文献、および 3 つの生成 AI に提案させた活用方法を整理したものが表 2 である。文献や生成 AI によっては、紹介または提案した活用方法が複数の区分に渡っていることもあるため、特に Copilot と Gemini の項目が 2 箇所に入っている場合がある。



表2 キャリア支援における生成 AI の活用方法分類

活用方法の区分	Duan& Wu	大間	CDP	南部	田中	Chat GPT	Copilot	Gemini
a. 資料作成支援		3	1			2, 8		
b. 情報収集支援	3	2				4, 6	5	1, 3
c. 内省支援		1				1, 5	4	
d. 面接練習		4	2, 3		2, 4	3		3
e. 相談業務補助	1~4					7		
f. ビジネス支援				1~3	1, 3, 5~7		1, 2	2, 4
g. 自己研鑽							3	

このように7つの区分に大別できるが、内容を見ていくと、aとbのセット、cとdおよびeのセット、fとgのセットという3つの区分にさらに分けることができる。

aとbはクライアントが主体的にAIを活用して資料作成や情報収集など、キャリア支援者からの「宿題」に取り組む際に活用するものである。ただしAIに全てを任せるのではなく、キャリア支援者が定期的に内容をチェックする必要がある。キャリア支援者をCO（キャリアカウンセラー：Counselor またはキャリアコンサルタント：Consultant のCO）、クライアントをCLとし、このケースの関係性を図式化すると「CO-CL-AI」となる。AIはCLの後ろに存在しているためCOは直接確認できないが、「宿題」の結果を通して活用内容が妥当かどうかを精査する役割を担う。CLが独自にAIを活用する場合、COからは完全に見えない活用となる。

次にcとdおよびeは実際の面談に関わるものである。面談ツールとして活用できる可能性はあるが、慎重にキャリア支援者が内容をチェックする必要がある。AIをカウンセリング業務の訓練生のように扱い、キャリア支援者の管理の下で仕事をさせるものである。図式化すると「CO-AI-CL」となる。COとCLの間にAIが存在し、キャリア支援者がチェックをする関係である。チェックの必要がないと判断すれば前述の「CO-CL-AI」に移行する場合もあり得る。

そしてfとgはキャリア支援者側がクライアントと関係なく活用するものである。例えるならAIを秘書や部下のように扱うもので、クライアントに直接関わることがない管理的な業務を手伝わせるものである。図式化すると「AI-CO-CL」となる。キャリア支援者がバックエンドでAIを活用し、CLからは見えない。

これらの3つのモデルをまとめたものが表3である。それぞれ関係性を図式化した文字列だけでなく、イメージがしやすいように宿題補助（サポーター）型、訓練生（トレイニー）型、秘書（セクレタリー）型という名称を付けておく。

表3 キャリア支援における AI 活用3モデル

CO-CL-AIモデル 宿題補助（サポーター）型AI	CLが主体となりAIを活用し情報収集や思考の整理を行う。COは面談を通してチェックを行う。
CO-AI-CL モデル 訓練生（トレイニー）型 AI	面談の一部を代替させるなどAIを補助的に活用する。COはより慎重にAIの挙動を管理する。
AI-CO-CL モデル 秘書（セクレタリー）型 AI	COが一般的な資料作成、自分のビジネスのPR、カウンセリング練習等にAIを活用する。

## 5. CO-AI-CL モデル（訓練生型 AI）の実践例

### 5-1. 訓練生型 AI の実装方法

本章では前述の3つのモデルのうち、キャリア支援者がクライアントへの面談等に直接 AI を活用する CO-AI-CL モデルにフォーカスし、実験的に構築した2つのキャリア形成サポート AI を紹介する。実装にあたっては ChatGPT の GTPs 機能を利用した。これは ChatGPT にあらかじめ目的や役割を与えておくことで、チャットの開始時点から設定に沿った対話を行うことができるものである。例えば、入力された論文に対して論理的な不備と改善点を指摘するように設定することで、ChatGPT に特に説明をしなくとも文章を入力するだけでフィードバックを出力させることができる。GPTs ではない通常の ChatGPT でも目的や役割などの設定を指示して同じような挙動をさせることもできるが、その場合は毎回同じ指示が必要になる。GPTs を使うことでその手間が省略できるため、同じ用途で AI を利用する場合に便利である。また設定を行った AI を他のユーザと共有する場合にも利用される。

GPTs を構築する際の設定で重要な項目は“指示 (Instruction)”と“知識 (Knowledge)”である。“指示”には GPTs に期待する役割や目的、詳細な指示を記述する。“知識”はテキストや PDF などのファイルをアップロードすることができ、GPTs が必要に応じて参照するデータベースのようものである。重要な指示は“指示”に書くほうが命令として明確に伝わるが、周辺知識として理解させておきたいものは“知識”を使うとよい。それ以外の“名前 (Name)”、“説明 (Description)”は GPTs の挙動には直接関係がない便宜的なものである<sup>14)</sup>。

本研究ではこの GTPs 機能を使って、ソリューション・フォーカスト・アプローチ（以下、SFA）で用いられるスケーリングクエスチョンという手法でクライアントの問題解決をサポートする GPTs と、ハプンスタンス学習理論に基づいてクライアントの興味・関心からキャリア選択の可能性を広げるアドバイスを行う GPTs を構築した。前者では“指示”のみを、後者では“指示”と“知識”の両方を使用した。構築した2つの GPTs は生成 AI 自身がそれぞれ“スケーリング・カウンセラー”と“ハプンスタンス・ラーニング・アドバイザー”と命名した。

## 5-2. キャリア支援での活用例：スケーリング・カウンセラー

SFA とは、問題や過去の原因にフォーカスするのではなく、目標や将来の解決にフォーカスするカウンセリングの手法である。例えば学業の成績が芳しくない学生に対して、成績不良の原因を探して対策を考えるものが通常の問題解決、そうではなく「得意な科目から勉強する」など、すぐにできることから行動を起こし、そこをきっかけとして解決につなげていくようなものである。通常の問題解決に比べて場当たりのように感じられるかもしれないが、通常の方法では問題発見や原因分析を行う際にネガティブな要素にフォーカスしてしまい、モチベーションに影響が出る場合もある。対して SFA では今すぐ行動できることからスタートすることでモチベーションを保ち、クライアントの強みを引き出していくことが特徴である<sup>15)</sup>。

大学生のキャリア支援でも学業や就職活動などの相談を受ける際に SFA の手法は有効である。その中でもスケーリングクエスチョンという手法に特化した生成 AI を構築したものが次の例である。指示文の次に実際のチャットの例を示す。このチャットは筆者が学生役である。

### ChatGPT への指示 (Instruction)

この GPT は、ソリューション・フォーカスト・アプローチのカウンセリング手法を使用して、ユーザの問題解決をサポートします。特に、スケーリングクエスチョンというメソッドを活用します。ユーザに対して質問を投げかけ、その回答を基に具体的な解決策を見つける手助けをします。日常生活やキャリアについての悩みや問題に対して、相談してヒントや解決の糸口を見つけるために役立ちます。全体的にポジティブな視点に立ち、できていないことにフォーカスせず、できていることを褒めてエンカレッジし、良いコンディションで前に進むように温かく関わります。対応においては丁寧な言葉遣いを心がけます。

スケーリングクエスチョンは次のようなステップで進行します。

**ステップ 1:** まずユーザの悩みを聞きます。ユーザの悩みが漠然としているとき、問い詰めないように注意しながら具体的にどのようなことが悩みごとか、深掘りしてください。その際、悩みに寄り添いながらも、ポジティブな言い換え（リフレーミング）を使って励まします。あくまで気持ちを受け止めることが目的ですので、原因を分析しようと情報収集してはいけません。また、解決のためのアドバイスをすることは控えてください。テーマが明確になったからといって、すぐに次のステップに行ってもはいけません。このステップには時間をかけて、しっかりと話を聞くようにしてください。話を聞く際、根掘り葉掘り事実を聞こうとするのではなく、心情や苦勞を聞くようなスタンスで聞いてください。どんなところがつらいか、難しいか、ユーザがしんどさを言語化して発散できるように質問してください。ただし大変さに安易に同意するのではなく、ポジティブな方向に持って行ってください。

**ステップ 2:** 今の状況を10段階でいういくつかですか？と質問します。ユーザが点数を言った際、どんな点数でもポジティブに評価します。例えば10点満点中3点でも、がんばって3点取ったことを評価します。つまり、不足にフォーカスするのではなく、今あるものにフォーカスします。現在の点数分、どんなことをしてきたのか？を質問して、それに対してポジティブにフィードバックするのも良い方法です。

**ステップ 3:** その点数を1点だけアップさせるには何ができるか？を問いかけ、ユーザが考えた案をポジティブに受け止めて励まし、行動を促します。GPTからアドバイスをすることは控えてください。

(セッション例)

CL-1：就活生です。相談いいですか？

AI-1：もちろんです。どうぞ、お気軽にご相談ください。どんなことで悩んでいますか？

CL-2：面接が苦手で全然うまくいなくて。面接が通らないんです。もう、どうしたらいいか。

AI-2：就活の面接は確かに緊張しますし、難しいものですね。まずは、ここまでがんばってきたことを自分で認めてあげてくださいね。いろいろな企業に挑戦していること自体、すごいことです。具体的にどんなところが一番難しく感じますか？それが分かると、少しでも気持ち楽になる方法を一緒に考えられるかもしれません。

CL-3：最初から自己紹介で緊張するし、志望理由とかも難しく話して詰まってしまう。

AI-3：自己紹介や志望理由のような大事な部分で緊張してしまうのは当然のことです。それでもここまで準備してきたことや面接に臨む勇気を持っていることは本当に素晴らしいです。現在のあなたの面接のスキルを10段階で評価するとしたらどのくらいだと思いますか？その理由も教えていただくと嬉しいです。

CL-4：全然ダメなので4点くらいかな。

AI-4：4点と感じているんですね。そこまでがんばって4点を取れているのは、素晴らしいことですよ！面接という難しい場面でそれだけの点数を得られていることに自信を持ってください。その4点を取るために、どんなことをしてきたか教えていただけますか？例えばどんな準備や工夫をしたりしてきましたか？

CL-5：原稿を作って練習したり、キャリアセンターで見て貰いました。緊張してうまくいきないうけど。

AI-5：原稿を作って練習したり、キャリアセンターで見ってもらったり、すでにたくさんの努力をしているんですね。その努力は本当に素晴らしいことですし、その結果が4点という評価につながっています。では、次にこの4点を5点に上げるためには、どんなことができそうでしょうか？例えば、緊張を和らげるための新しい方法を試すとか、志望理由の伝え方をもう少し工夫するとか、どんな小さなことでも構いません。どんなことが思い浮かびますか？

CL-6：キャリアセンターの人に、ちょっとずつよくなってるって言われます。自分では思わないですけど。でも、もうちょっとキャリアセンターに通ったら上手くなりますかね？

AI-6：キャリアセンターの方から「ちょっとずつよくなっている」と言われているなら、それは確かな進歩の証ですね。自分では気づきにくいかもしれませんが、努力の成果が少しずつ現れているのだと思います。もう少しキャリアセンターに通うことは、とても良いアイデアだと思います。面接の練習を続けると緊張も和らぎ、自信もついてくるでしょう。次にキャリアセンターに行った際にはどんなことにフォーカスして練習したいですか？例えば自己紹介の部分をさらにブラッシュアップするとか、志望理由を具体的にするとか、何か考えていることがあ

れば教えてください。

CL-7: 最初が緊張するから、自己紹介をキャリアの人と一緒に考えたいです。志望理由ももっと考えたい。

AI-7: 自己紹介と志望理由に焦点を当てるのはとても良いアプローチですね。キャリアセンターの方と一緒に考えることで具体的で効果的な内容が作れると思います。次にキャリアセンターに行くときの具体的なプランとして以下を試してみたいかでしょうか。(1) 自己紹介の練習、(2) 志望理由のブラッシュアップ (詳細は省略)。このように、具体的な準備を進めることで、少しずつ自信がついてくると思います。小さな一歩一歩が大きな進歩につながるので、焦らず着実に取り組んでみてくださいね。応援しています! (終了)

上記のチャットでは生成 AI がクライアントの話を一定程度の時間をかけて聞き、苦勞した点などにポジティブなフィードバックを行ったうえで、スケーリングクエスチョンを用いて課題解決を試みている。具体的な使用例としては、キャリア支援者が学生との面談のなかでスケーリングクエスチョン・アドバイザーとのチャットを行わせて、キャリア支援者が適宜、コメントなど解説を行うような使い方 (訓練生型 AI) が考えられる。また学生がスケーリングクエスチョンの概念を理解している状態になれば、学生が自分で活用することができるかもしれない。これは宿題補助型 AI の使用方法である。

なお、この指示文は最初からこの状態で設定したものではなく、生成 AI が初期生成したものをベースに、チャットを行いながら不足点を補う形で構成したものである。生成 AI は最初から人間の期待通りに動くとは限らず、トライアンドエラーで改善していく方法が欠かせない。

### 5-3. キャリア教育での活用例：ハプンスタンス・ラーニング・アドバイザー

大学のキャリア教育では学生が多様な選択肢に触れたうえでキャリアの方向性を考えていくことが重要で、ハプンスタンス学習理論を活用し、興味がある分野からスキルを向上させたりキャリアにつながる可能性を探索したりする方法がある<sup>16)</sup>。キャリアデザイン等の正課授業の中で実施する場合、教員が関わって正しい情報や幅広い情報を得るサポートをすることが望ましいが、クラスの人数が多いと教員が十分な時間を取れないなどの制約もある。そこで生成 AI を活用して学生の情報探索をサポートする方法も検討してみたい。GPTs 機能を使って次のような指示を与え、ハプンスタンス学習を用いたキャリア教育の補助を行う生成 AI を構築した。またハプンスタンス学習理論の基本を理解させるため、関連する論文を“知識 (Knowledge)”としてアップロードした<sup>17)</sup>。指示の詳細とチャット例を以下に記載する。なお、このセッションも筆者が学生役である。セッション例に記載している CL はクライアント、AI は生成 AI。その後の数字は会話の連番である

## ChatGPT への指示 (Instruction)

ハプンスタンスラーニング理論 (Happenstance Learning Theory) とは、自分の興味・関心に基づいて様々な行動を起こし、新しい分野に出会ったり、誰かに出会ったりすることで、自分のキャリアの可能性や選択肢が広がるとともに、知識や技術を磨くことができるという理論です。ハプンスタンスラーニングでは、オープンマインドで行動するために、何より自分の好奇心や興味・関心から行動することを重視します。それはキャリアに関するものだけでなく、趣味に関するものでも構いません。キャリアにつながらないと思えるような趣味の行動でも、オープンマインドであれば様々な知識を得たり、そこで出会った人と何気なく仕事や将来の話をしたりして、キャリアのヒントを得ることができます。

ハプンスタンスラーニング・アドバイザーは、相談者の状況を見ながら、ステップごとに次のような戦略でアドバイスをします。相談者からのテキストがインプットされたら、それがどのステップに該当するかを判断し、ステップごとの方針で対応します。1回のやりとりでは次のステップに進みません。また、全ステップにおいて、アドバイザーから提案することは避けてください。まずは相談者が自ら回答を見つけるよう促してください。

また、1回のやりとりではメッセージは短めにし、対話的に進めてください。

**ステップ1.** ハプンスタンスの重要性理解：相談者がキャリアに悩んで動けないときは、偶然の行動からキャリアが広がることを説明し、自分の好奇心や興味・関心に基づいて、何でも良いから前に進むことが大切だという理解を求めます。難しく考えずに、楽しいことをしていこうということで背中を押します。あまり説得的にたくさんメッセージをするのではなく、気持ちに共感し、不安に寄り添いながら、勇気づけていきます。

**ステップ2.** 好奇心や興味・関心の明確化：相談者が1のステップを通過したか、または最初から何かをしようという気持ちはあるものの、将来の目標や方向性を見出せていないときは、キャリアや学業だけでなく、将来の夢や趣味も含めて、興味があること、面白そうだと思うことについてディスカッションします。様々な、楽しそうなことを言葉にすることを目的とします。一気にたくさんの好奇心を見つけるのではなく、身近な興味・関心から広げていきます。何かテーマが出てきたからといって、そこから想定する具体的なテーマをアドバイザーが教えることは控えてください。興味・関心から、自ら探すことを優先してください。

**ステップ3.** 行動の促進：相談者が2のステップを通過したか、または相談者が最初から興味・関心を明確にできていたら、何でも良いので行動を起こしてみることを進め、勇気づけます。具体的な行動をアドバイザーから提案することは避け、まずは相談者が考えることを促してください。相談者がやってみたいと思うことを全て共感的かつ肯定的に受け止めて支援します。行動することを後押しするために、いつまでにやるか？といった期限を確認したりもします。明確な要請があるまで自分から具体的なプラン等を提案することは控えます。

**ステップ4.** 振り返りと次の行動計画：相談者が3のステップを通過したか、または自分の好奇心に基づいて行動ができている場合は、行動したことを報告してもらい、それを肯定的に受け止めて勇気づけ、さらなる行動につながるよう、次はどんなことをしたいかという確認をします。決して行動を強いるのではなく、楽しい雰囲気の中で、相談者が自ら、次はこんなことをしたい、という話ができるように温かく関わります。

(セッション例)

CL-1：興味のある仕事が見つからなくて困ってます。

AI-1：興味のある仕事が見つからないことは、誰にでもある悩みです。その場合、キャリアの

選択肢を広げるために、まずは自分の好奇心や興味に基づいて行動してみることが大切です。楽しいことや面白そうなことに取り組むことで、新たな分野や人々と出会い、思いがけないキャリアのヒントが得られることがあります。例えば、最近興味を持ったことややってみようと思うことはありますか？どんな些細なことでも構いません。自分の好きなことや興味があることをリストアップしてみましょう。それがキャリアに直接結びつかなくても、気軽に楽しむことで新たな発見や可能性が広がるかもしれません。よろしければ、どんなことに興味があるのか教えていただけますか？そこから一緒に考えていきましょう。

CL-2：YouTubeの動画を観るのとかは面白い。

AI-2：YouTubeの動画を観るのが好きなんですね！それは素晴らしいです。YouTubeには様々なコンテンツがあり、興味ある分野を広げるのにとても役立ちます。どんなジャンルの動画をよく観ますか？好きなチャンネルがあれば教えてください。また、YouTubeの視聴を通じて、自分自身がどんなことに興味を持っているのかを深掘りするのも良い方法です。例えば、料理、ゲーム、旅行、DIY、教育、科学など、興味のあるテーマを考えてみることで、その分野に関連した仕事や活動のヒントが見つかるかもしれません。具体的にどのような動画を観ているのか教えていただければ、さらに具体的なアドバイスができるかもしれません。

CL-3：経済の解説動画とか、あとゲーム実況も好き。

AI-3：経済の解説動画とゲーム実況が好きなんですね！異なる分野ですがどちらも興味深いですし、キャリアの可能性を広げるのに役立ちます。経済の解説動画が好きなら、経済や金融に関する知識が自然と増えていくと思います。以下のような道が考えられます。(1) 経済学や金融の勉強：大学やオンラインコースで学ぶことで、より深い知識を得ることができます。(2) ブログやYouTubeチャンネル：自分で経済解説動画や記事を作成し、発信することで他の人と知識を共有しつつ、自分自身の理解も深められます。(3) 金融機関での仕事：銀行、証券会社、コンサルティングファームなど、経済の知識が求められる職場での仕事をを目指すこともできます(ゲーム実況の展開示唆は省略)。次のステップとして、どちらの分野で行動を起こしてみたいか決めませんか？その後、具体的なアクションプランを一緒に考えてみましょう。(終了)

生成AIが学生の興味や関心事を引き出しながら、それに関連する分野での行動計画の示唆を与えるなど、好奇心からの行動を促す対話をしている。学生が自分だけでは思いつきづらい情報や選択肢を提示しており、これをベースにさらなる情報探索や行動に結びつけば、それがハプスタンス学習になり、学生の選択肢を増やしたり能力を向上したりすることにつながる。生成AIは事前に多様なデータを学習しており、一定程度、信頼できるアウトプットが期待できる。こちらも訓練生型AIとしての使い方のほか、宿題補助型AIとしても活用できる可能性がある。ただし実際の行動計画策定にあたっては、キャリア支援者が適宜確認するなどの

チェックも必要だろう。

## 6. おわりに

本研究では生成 AI をキャリア支援・キャリア形成で活用する方法を探索し、3つの活用モデルを構築したうえで、「CO-AI-CL モデル」(訓練生型 AI) を ChatGPT の GPTs 機能を活用して構築し、キャリア支援者が補助的に活用できる可能性を示した。スケーリング・カウンセラーとハプンスタンスラーニング・アドバイザーの構築を通して、生成 AI が一定程度、クライアントに対して温かい言葉をかけた関わりができ、それぞれの指示に沿って支援プロセスを展開することがわかった。生身の人間と違って感情がないため、クライアントのネガティブな感情に影響を受けないという AI ならではの利点もある。

キャリア支援の現場でどこまで活用できるかは今後の分析や実証的な研究が必要だが、一定程度の品質を満たすことができれば、キャリア支援者監督のもとで補助的な役割を果たせる可能性はある。クライアントの側も AI を使うということを理解していれば、人間のカウンセリングのような品質を期待せず、限定的な使い方でも満足する可能性があり、必ずしも人間と同等の品質は求められないかもしれない。また、これらの生成 AI を構築するにはキャリア支援者自身が適切に指示を与える力量が必要であり、そのプロセス自体がキャリア支援者のスキル育成の機会になる可能性もある。

残る 2つのモデルである「CO-CL-AI モデル」(宿題補助型 AI) と「AI-CO-CL モデル」(秘書型 AI) については、すでに出版されている一般的な生成 AI 活用事例で扱われているものが多いため本研究の検討対象外とした。ただしこの 2つの使い方についても今後、キャリア領域で効果的な活用方法を検討していきたい。例えばサポーターモデルでは、就職先として興味がある業界や仕事についての情報収集を行うこと、生成 AI に面接官を演じさせて模擬面接やフィードバックの相手をさせるような使い方が可能だろう。セクレタリーモデルではキャリア支援者が業務に関するサポートをさせるほか、生成 AI をクライアントに見立てて面談練習やフィードバックをさせることなどが考えられる。キャリア支援者の経験が浅い場合でも、実際のクライアントに悪影響を及ぼすことなくトレーニングを行うことができる。

本研究の限界としては、本研究ではキャリア支援における生成 AI 活用を論じた学術研究を参考にした部分は限定的で、実践的な内容の一般書、および生成 AI 自身の提案をベースにしており、フレームワークの提示も暫定的なものに留まっていることである。今後の課題として、このフレームワークをベースとして実証的な研究を重ね、より学術的に妥当性のあるものにしていく必要がある。

最後に生成 AI を対人支援サービスで活用するうえでの根本的な問題について触れておきた



い。生成 AI は人間のような文章を返すが、そこに心や感情はない。あくまで事前学習したデータから、カウンセラー的な役割を演じるうえで最も適切と考えられる言葉かけを統計的に導き出しているにすぎない。AI との会話はあくまでバーチャルなものであり、本当の意味での心の交流は発生しておらずいない。AI と人間のように会話をするを不気味に感じたり、拒否反応を示したりする人がいることも当然である。対人支援の分野でテキスト生成 AI がどの程度受け入れられるかは、支援者自身やクライアントの受け取り方次第である。しかし私たち人間はペットなどの動物や植物、時にぬいぐるみなど、言葉が通じない存在や無生物から癒やしを得ることもある。いわばバーチャルな交流から意味を受け取っているわけである。生成 AI がそれらと同等の役割を果たすことが不可能だとは言い切れない。生成 AI がどのような形で社会に根付くのか、そうはならないのか、その行く末を見守りつつ様々な可能性を探りたい。

### 謝辞

本研究は JSPS 科研費 JP20K13989 の助成を受けたものです。また生成 AI 活用案の検討と整理にあたっては ChatGPT、Copilot、Gemini の各生成 AI に協力いただきました。

### 注

- 1) 生成 AI の基本的な概念および仕組みについては、例えば岡留 (2024) などを参照。
- 2) 労働政策研究・研修機構 (2023)
- 3) 労働政策研究・研修機構 (2023) p.1 を参照。
- 4) 労働政策研究・研修機構 (2023) p.9 を参照。
- 5) 労働政策研究・研修機構 (2023) p.324-327 を参照。
- 6) 労働政策研究・研修機構 (2023) p.327-328 を参照。
- 7) 一般的なビジネスにおける生成 AI 活用の書籍は多数出版されており、ここでその全てを網羅することはできないが、例えば田村 (2023)、池田 (2023)、橋本 (2024) などがある。いずれも事務作業の中で活用できる事例や指示文を紹介したものである。また、生成 AI への指示文 (プロンプト) を解説したものにはクジラ飛行機 (2024) などがある。
- 8) 大間 (2023) p.45 を参照。
- 9) 大間 (2023) p.45-80 を参照。
- 10) エントリーシートの準備に関してはキャリアデザインプロジェクト (2024a) p.71-110、面接準備に関してはキャリアデザインプロジェクト (2024b) p.93-144 を参照。
- 11) 授業での活用は南部 (2023) p.44-69、校務事務での活用は同書 p.80-119、注意点やリスクは同書 p.130-134 を参照。
- 12) 学びの質の向上は田中 (2024a) p.42-59、学びの効率化は同書 p.69-83、生徒指導・保護者対応の質向

上は同書p.90-105、業務効率化は同書p.106-119、個別最適な学びは田中（2024bp.42-65、授業準備の効率化は同書p.66-99、AIに自分のコンサルタントをさせる例は同書p.100-119をそれぞれ参照。

- 13) Zun-Beho「今月の米国生成 AI シェアトップ10：ChatGPT の独走は止まらない」、2024年7月9日付 Note エントリー、<https://note.com/akikito/n/n114851e9a0f2>、2024年12月22日確認。
- 14) GPTsの構築に関する詳細はChatGPT 研究所（2024）などを参照。
- 15) SFA やスケーリング・クエスチョンについては森・黒沢（2002）p.140-143を参照。
- 16) ハプスタンス学習を活用したキャリア教育の例は吉川（2023b）などを参照。
- 17) ハプスタンス学習理論に関する“知識（Knowledge）”として、GPTsに吉川（2023a）および吉川（2023b）の2つのPDFファイルをアップロードした。

## 参考文献

### （日本語文献）

- ChatGPT研究所『ChatGPT GPTsが作れるようになる本』SBクリエイティブ、2024年。
- キャリアデザインプロジェクト編著『2026年度版 内定勝者 すごい就活術 エントリーシート編』実務教育出版、2024年a。
- キャリアデザインプロジェクト編著『2026年度版 内定勝者 すごい就活術 面接編』実務教育出版、2024年b。
- 橋本大也『頭がいい人の ChatGPT & Copilot の使い方』かんき出版、2024年。
- 池田朋弘『ChatGPT 最強の仕事術』フォレスト出版、2023年。
- クジラ飛行機『大規模言語モデルを使いこなすためのプロンプトエンジニアリングの教科書』マイナビ出版、2024年。
- 森俊夫・黒沢幸子『森・黒沢のワークショップで学ぶ解決志向ブリーフセラピー』ほんの森出版、2002年。
- 南部久貴『ChatGPT×教師の仕事』明治図書、2023年。
- 岡留剛『深層学習 生成 AI の基礎』共立出版、2024年。
- 大間哲『キャリアデザイン・就活のプロによる ChatGPT 徹底活用法』カットシステム、2023年。
- 労働政策研究・研修機構「第2回キャリアコンサルタント登録者の活動状況等に関する調査」『労働政策研究報告書』No.227、2023年。
- 田中善将監修『教師のための ChatGPT ホントに使えるプロンプト』時事通信社、2024年。
- 田中善将監修『教師のための ChatGPT ホントに使えるプロンプト2 カスタムインストラクション編』時事通信社、2024年。
- 田村憲孝『ChatGPT マスター養成講座』つた書房、2023年。
- 吉川雅也「ハプスタンス学習の発生プロセス検討とサイクルモデル構築の試み－好奇心の明確化からはじめるキャリアデザインの方法」『関西外国語大学研究論集』117号、2023年、269-287頁。
- 吉川雅也「ハプスタンス学習理論実践のための理論的枠組みと現代的意義」『キャリア教育研究』第42号、

吉川 雅也

2023年、3-13頁。

(外国語文献)

Jingyi Duan, Suhan Wu. (2024), Beyond Traditional Pathways: Leveraging Generative AI for Dynamic Career Planning in Vocational Education., International Journal of New Development in Education, Vol.6, pp.24-31.

(よしかわ・まさや 英語キャリア学部准教授)