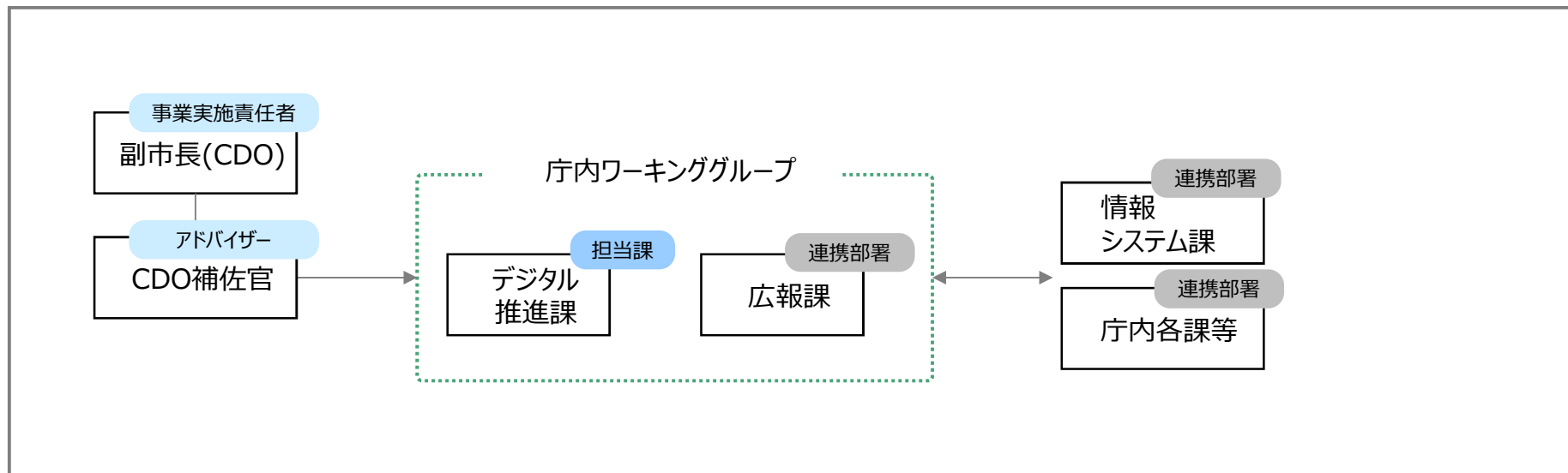


# 事業概要 【「わからない」をなくす～統合ナレッジマネジメントシステム導入事業～】

自治体名	愛知県岡崎市	人口	382,906人	事業費	116,820千円	
事業概要	<p>市民等が行政サービスに関する疑問を24時間365日解決できるよう、FAQなどのナレッジや問合せの管理を統合し、ナレッジのデータベースを共通化・構造化することによる効率的な管理と、ナレッジや問合せに関するデータ分析を通じた効果的な運用ができる統合ナレッジマネジメントシステムを導入し、実装するナレッジサイト（FAQサイト）やAIチャットボット等によって、市民等の「わからない」をなくす仕組みを構築する。</p>					
<p>具体サービス</p>	<p>市民等との情報接点に係るデータの収集、蓄積、分析を図る統合型CRMシステムを基盤として、次の機能を実装する。</p> <p><b>【ナレッジサイト（FAQサイト）・AIチャットボット】</b> 蓄積されたナレッジデータベースを高度に検索できるナレッジサイト（FAQサイト）や、当該データベース等を基に、対話形式での対応ができるAIチャットボットによって、市民等がデジタル上で疑問解決へと至ることができるようになる。</p> <p>また、市民等の利用内容やナレッジ等に対する評価等を可視化し、分析する仕組みを構築することで、効果と改善点が可視化され、データベースのPDCAを回すことによって、効果的な運用につながるようになる。</p> <p><b>【問合せ管理】</b> 市民等からの問合せ対応履歴を一元的に管理し、蓄積された対応履歴の分析を通じて、ナレッジデータベースの改善につながるようになる。</p> <p><b>【オンライン手続集約サイト】</b> 様々な電子申請サービスに跨っている電子申請手続を集約したデータベースから、市民等が電子申請できる手続を検索できるようになる。</p>					
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①ナレッジサイト（FAQサイト）のアクセス数 ②AIチャットボットの利用数</p>		<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①ナレッジサイト（FAQサイト）の利用満足度 ②AIチャットボットの利用満足度</p>			

# 推進体制

## ■ 庁内の推進体制

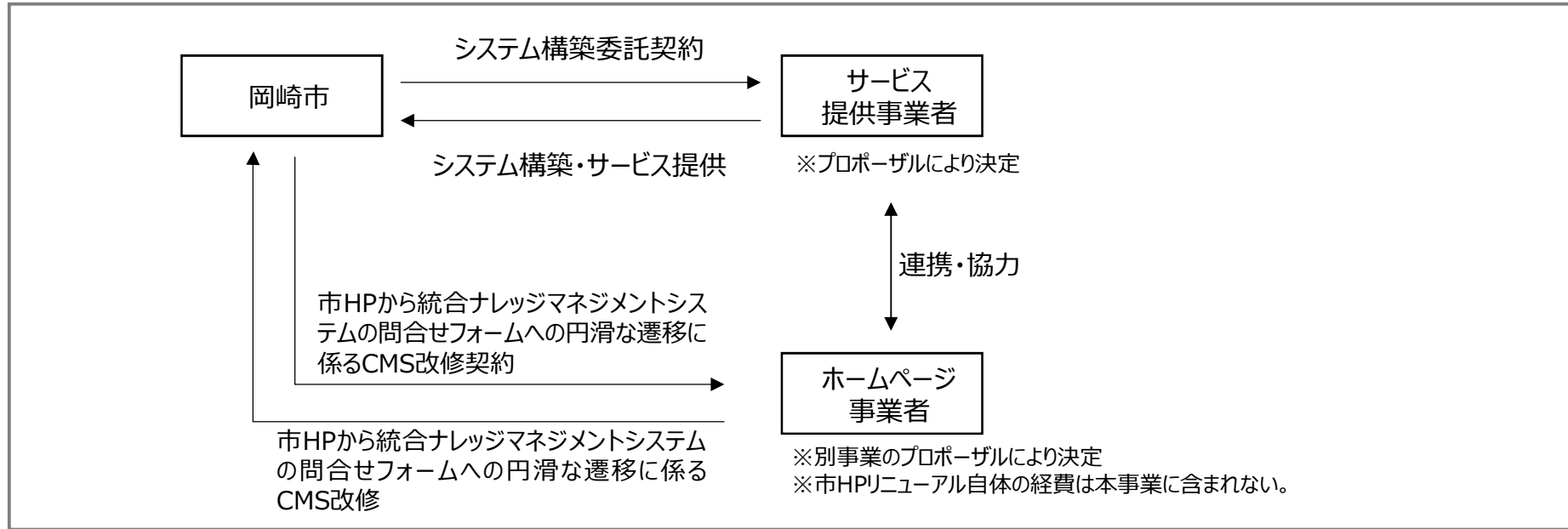


### 【各課室の役割】

名称	名称	役割
事業実施責任者	副市長	• 事業全体のマネジメント・進捗管理
アドバイザー	CDO補佐官	• 民間人材として専門性を有する立場から事業全体に対する助言
事業担当課	デジタル推進課	• 調達、関連部署との調整、サービス評価・改善
連携部署	広報課	• 広聴（問合せ、FAQ等）主管課として全庁各課との調整・運用
連携部署	情報システム課	• システム導入に関する技術的支援
連携部署	庁内各課等	• 所管事業に係るナレッジ作成

# 推進体制

## ■ 事業推進体制



名称	役割
岡崎市	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画の立案</li> <li>報告書作成をはじめとする事業全般の管理・統括業務</li> </ul>
サービス提供事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>統合ナレッジマネジメントシステムの導入</li> </ul>
ホームページ事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>市HPから統合ナレッジマネジメントシステムの間合せフォームへの円滑な遷移に係るCMS改修</li> <li>市HPリニューアル（別事業）の中でナレッジサイト（FAQサイト）やAIチャットボットへの誘導がなされるよう連携・協力</li> </ul>

名称	役割