

事業効果検証（「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～）

1. KPI

KPI	単位	基準値	令和7年度	令和8年度	令和9年度
			1年目	2年目	3年目
ナレッジサイト（FAQサイト）のアクセス数	件	65,000	65,000	840,000	900,000
			23,514		
AIチャットボットの利用数	件		600	8,400	9,600
			588		
ナレッジサイト（FAQサイト）の利用満足度	%		55	60	65
			66		
AIチャットボットの利用満足度	%		60	65	70
			43.1		

上段：目標値
下段：実績値

2. 事業評価・今後の方向性

事業評価

改善点あり

今後の方向性

アクセス数が目標値に届いていないことから、市民からサービスが利用しようとする状況を創出することが必要であると考えており、市ホームページからの流入のみならず、LINE公式アカウントからの流入など流入経路の多様化を図り、市民との接点を増やすことを予定している。また、AIチャットボットについては、実際の対話ログを分析することで、プロンプトのチューニングなどの必要性についても検討していく。