

AI活用における指令員業務効率化（株式会社ゼネラル）

会社のURL <https://www.generalww.com/jp/index.html>

技術の概要

① AI音声コミュニケーションシステム

「GRANTOWN（グランタウン）」

AIエージェントが職員に代わり受電業務を担う、SaaS型サービス。

- ✓ AIが電話を自動応答し、音声認識、内容を解釈
- ✓ 会話内容を基にトリアージ情報を付与
- ✓ 一般的な内容はAIが回答し、緊急性が高い内容は職員へ転送
- ✓ 通話内容をリアルタイムでテキスト化・要約し、事案一覧に自動表示、他

② 119番通報受付支援システム

AIによる通報内容のテキスト化を起点とし、内容を整理・可視化しながら重要情報の特定・判断支援を行う等、指令員の一連の業務を支援。

- ✓ 119番通報内容のリアルタイムテキスト化
- ✓ 災害地点の推測・地図表示
- ✓ 重要情報表示（キーワード抽出）
- ✓ 辞書登録機能、他

消防業務での活用イメージ（想定）

- ✓ 大規模災害時や事案輻輳時、119番通報以外の消防業務に係る入電をAIによる自動応答へ切り替えることで、緊急性の高い事案へのリソースの集中と、平常時も含めた業務効率化を実現。
- ✓ AIを活用して119番通報音声のテキスト化および内容分析、データ抽出を実行することで、119番通報受付から事案終了までの指令業務の効率化を実現。

想定している連携内容と消防本部

- ・消防の現場運用に関する情報共有
山形市消防本部

技術適応範囲

① AI音声コミュニケーションシステム「GRANTOWN（グランタウン）」



② 119番通報受付支援システム



TO BE

