



緊急通報サービス 「HELPNET」

平成19年3月20日
(株) 日本緊急通報サービス

■ □ HELPNETとは・・・



HELPNETとは、事故や急病などの緊急時に、いつでもどこからでも、簡単な操作であなたの居場所をオペレーションセンターに発信し、最寄の警察・消防等、関連機関への接続はもとより、健康、医療、ロードサービスなど緊急事態にともなうトラブル解決に役立つ緊急通報サービスです。

車載機からと携帯電話からの2つのサービスを提供しています



ヘルプネットボタン



ヘルプネットは ITS 緊急時自動通報システムをベースに、交通事故死者の低減とその他の緊急時の『安心』を提供するため、車載機と携帯電話の両方から通報可能な日本で始めて開発されたモバイルサービスです。

最先端の情報通信技術を用いて人と道路と車両とを情報でネットワークすることにより、交通事故、渋滞などといった道路交通問題の解決を目的に構築する新しい交通システムです。**ナビゲーションの高度化、自動料金収受システム、安全運転の支援**などの**9つの開発分野**から構成されています。

- ⇒安全運転の支援
- ⇒交通管理の最適化
- ⇒道路管理の効率化
- ⇒公共交通の支援
- ⇒自動料金収受システム
- ⇒ナビゲーションの高度化
- ⇒歩行者等の支援
- ⇒商用車の効率化
- ⇒緊急車両の運行支援 ----- 緊急車両経路誘導
- | --- 救援活動支援
- | --- 緊急通報システム



■□ 導入効果

現状の課題

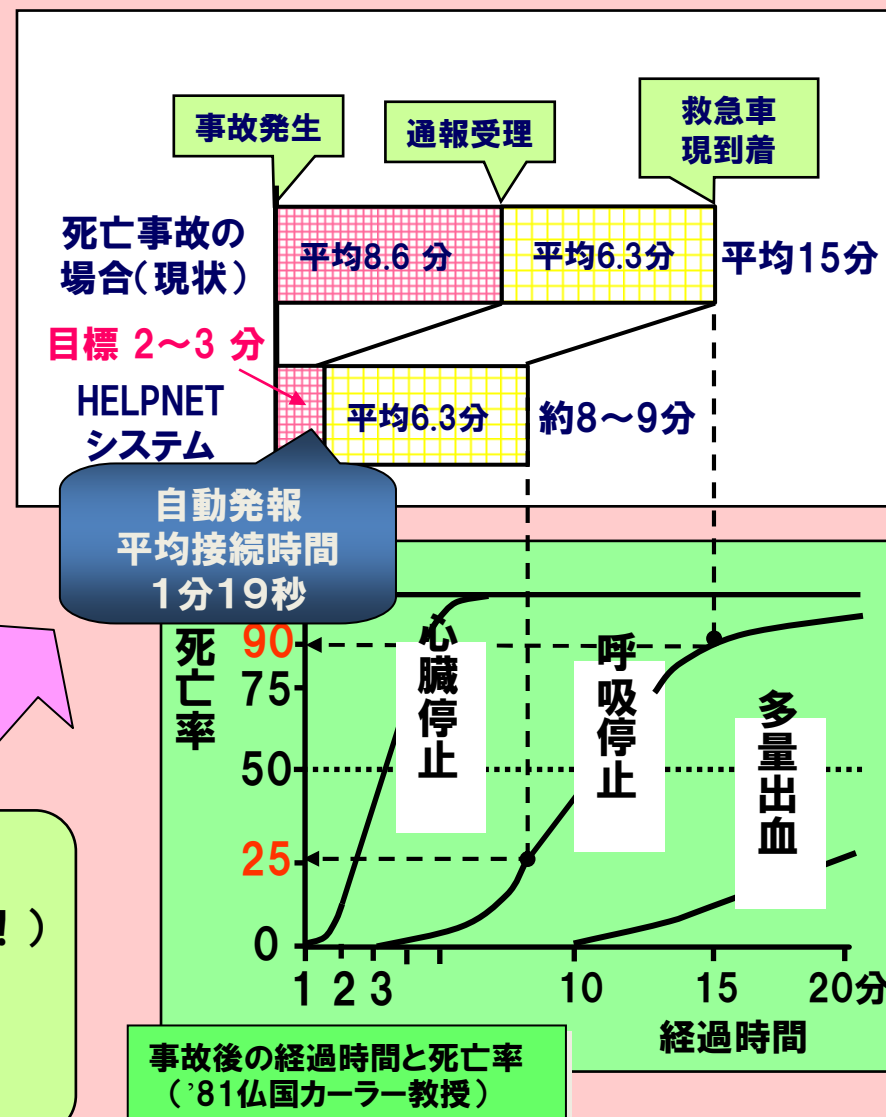
- 事故時のため、状況説明や場所特定が困難(パニック状態)

緊急通報システムを導入すると

- GPSにより消防/警察の所轄特定が容易
- 車両情報の検索も可能

事故を起こした会員等のメリット

- 事故場所、車両情報の迅速・正確な伝達(意識不明や地理不案内でも連絡可能!)
- 覚知時間の短縮
- 歩行者等相手方の迅速な救助も可能

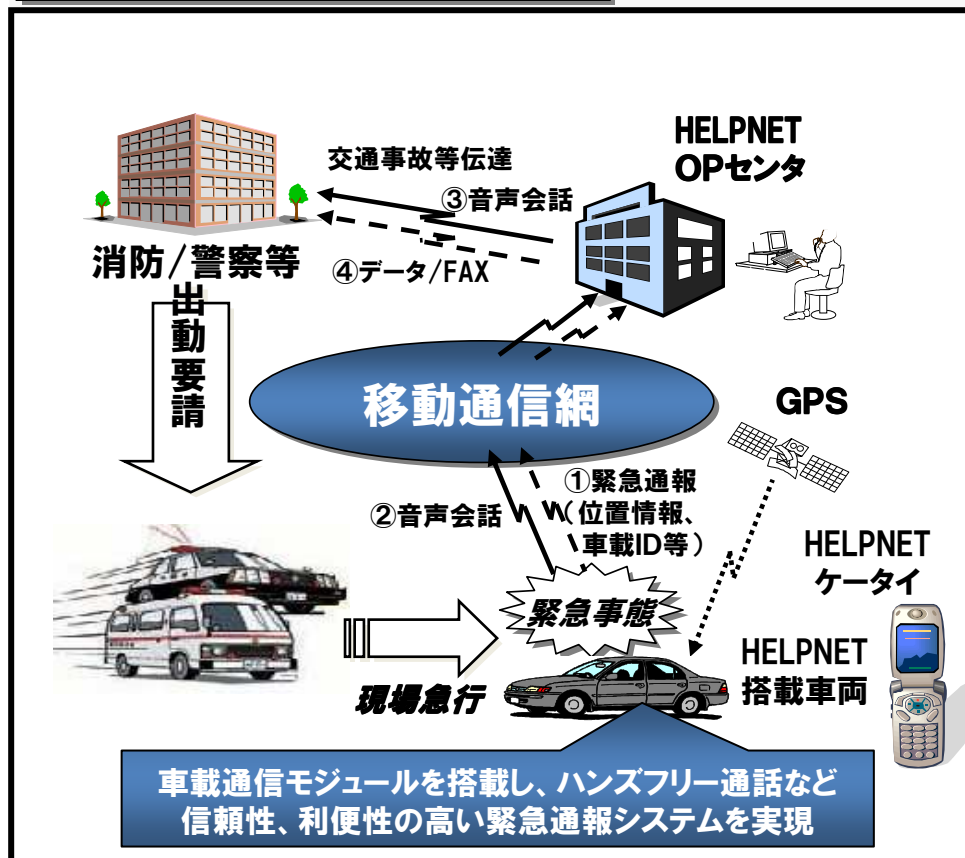


緊急通報システムの仕組み

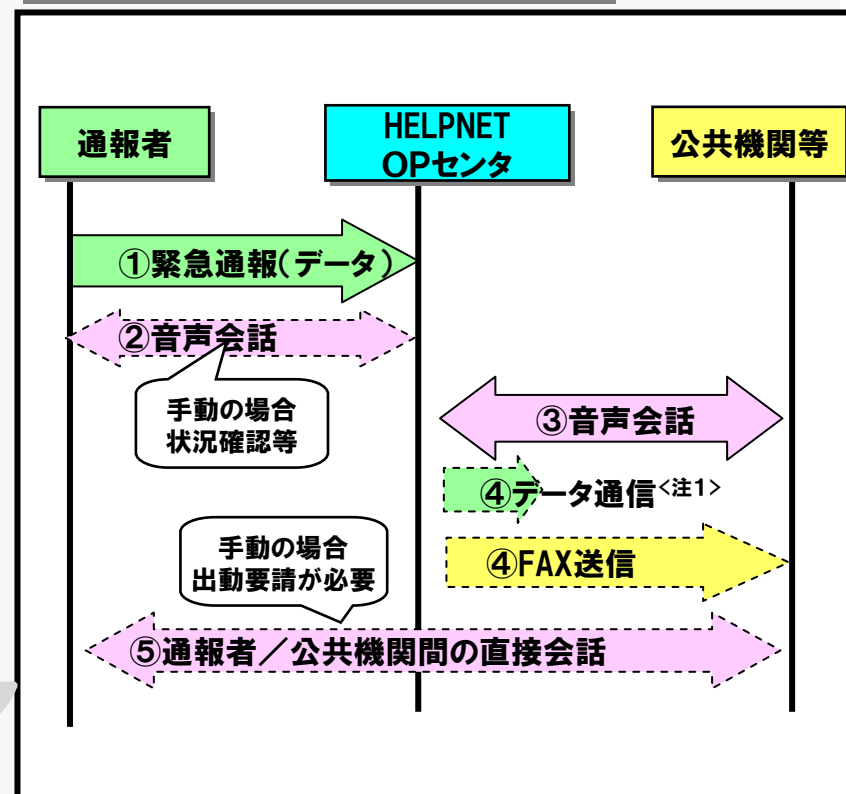


自動発報あるいは簡単な操作でHELPNETオペレーションセンタに通報すると、オペレータの的確なガイドとともに、最寄りの公共機関(消防/警察等)に「緊急通報」します。

緊急通報システムの仕組み



緊急通報シーケンス

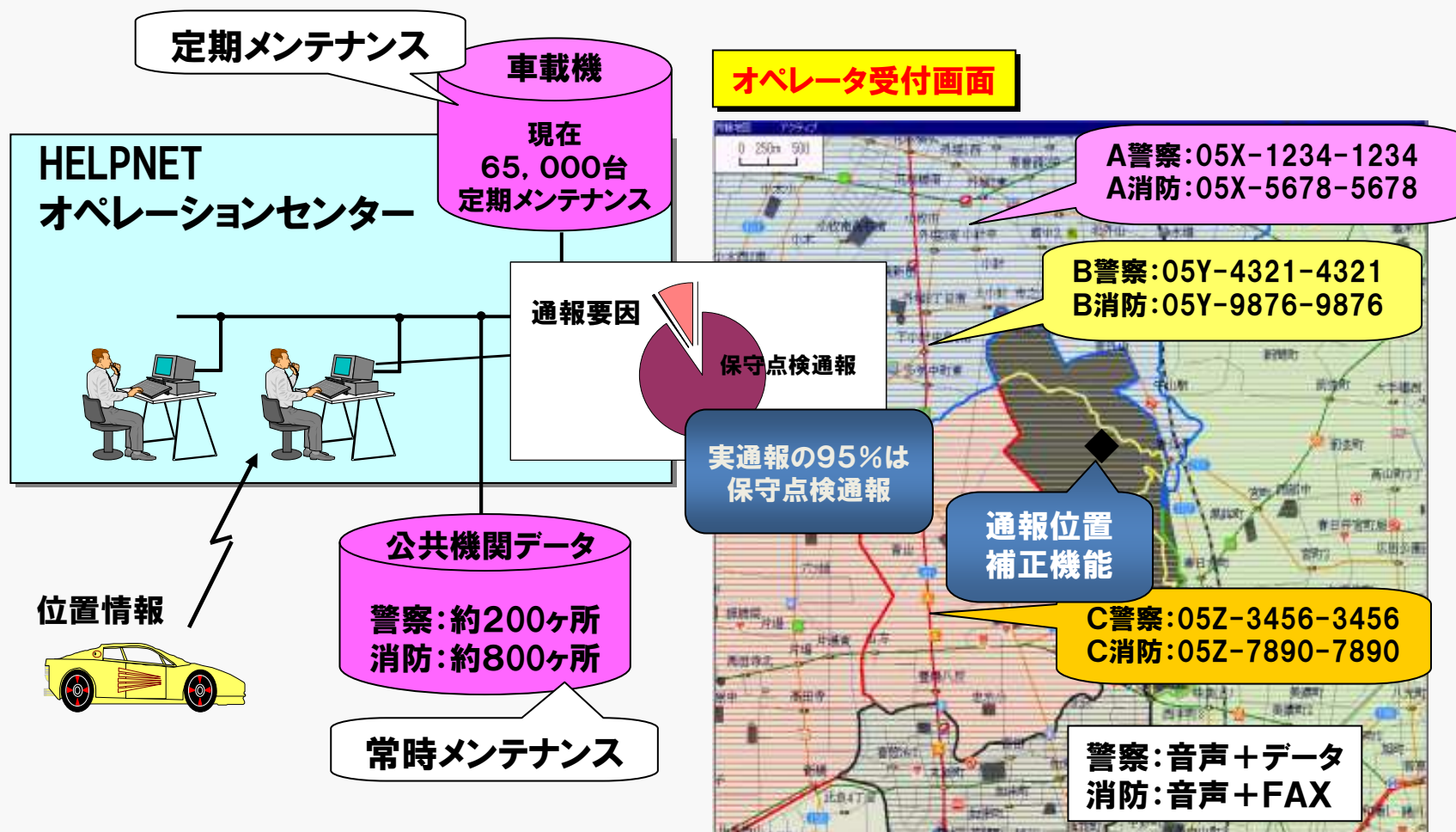


<注1>警察本部へのデータ通信→発生日時、発生地点の緯度経度、位置精度、住所コード、電話番号、氏名 等
2007年から開始される公共機関への位置情報通知システムにも対応予定

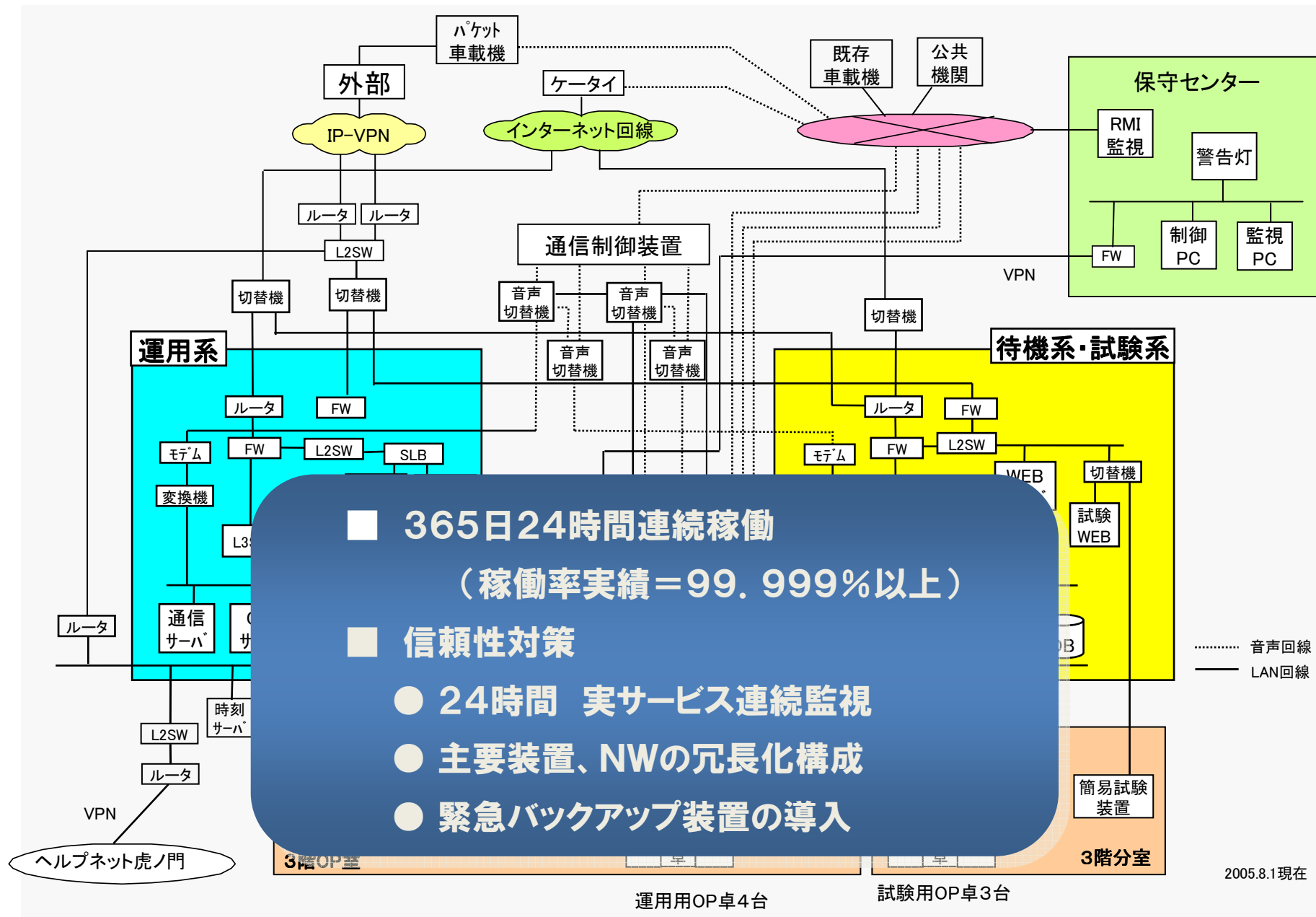
■□ 確実なシステム保守による迅速・正確な接続



車載端末の定期保守および所轄消防／警察データの常時メンテナンスにより
「消防／警察への迅速・正確な接続」を実現しています。



HELPNET-SYSTEM 2 システム構成



■□ オペレータ受付画面例



●緊急通報オペレーションに最適なマン・マシン・インタフェース

0:01:15

**接続処理時間表示
処理遅延警報**

**文字表示部
(会員情報と
車両情報)**

**情報入力部
(通報要因、
道路種別等)**

**接続公共
機関選択部**

地図表示部
・ 通報場所
・ 走行軌跡[64P]
更に聞き取りにより
位置修正可能

■練度の高いオペレータ対応

- 定期的な応対訓練
- 応対接続時間の評定・管理・改善
- 公共機関への定期的報告

事業ID: 2004111511114323 サービス種別: GBook手動
通報時刻: 2004/11/15 11:11:43 呼入処理: 不要
会員氏名: 田 隆久
会員カナ氏名: 田 隆久
会員電話番号: 08051877111
死傷者電話番号: 08051877111
住所: 横浜市都筑区佐江戸町800番地
生年月日: 1970/07/07
契約内容: GBook緊急通報サービス
特記事項:

IP車手動 | ISP通報 | リモート自動 | リモート手動 | GBook自動 | GBook手動

通報者: 当事者 目撃者 不明

通報原因: 急病 交通人身 交通物損 事故 通報無 ロード 誤し押し 病院案内 その他

発生場所: 高速道路 一般道路 建物内 建物外 海 山 その他

車両移動: 自走可 自走不可 自走不明

コメント入力

オペレータ名: 田野

消防 | 警察 | 病院 | RS | 海上保安庁 | その他

久喜地区消防組合消防本部
電話番号: 0480-21-0119
FAX番号: 03-5316-9431
データ番号:

所轄機関指定検索 km 所轄検索

携帯接続
公共接続
接続切替

表示/印刷 事業印刷 事業印刷 事業終了 M/G

● 現状のパラメータ

- 会員数 約14.3万人
- 総接続通信数 24.0万件/年（保守点検接続を含む）
- 平均コール数 2.4万件/年 2,000件/月 66件/日 5件/時(14時間)
- 平均コール率 0.16/年 ただし、真報=0.016/年 その他=0.15/年
- 真報事案平均処理時間 11分(660秒)
- その他事案平均処理時間 2分11秒
- 事案平均処理時間 3分4秒(184秒)
（事案処理目標時間 5分(300秒)）
⇒ 接続事案以外の会話は短い。
- 公共機関平均接続時間 1分57秒 ≤ 目標値
- 自動発報平均接続時間 1分19秒

● 現状呼量

- 現状処理時間ベース $15/60 \approx 0.26$ アーラン

● アーランB式による 現在の推定呼損率

- OP卓 4卓の場合の推定呼損率 0.013%

⇒ 実際の呼損は実測データから 0



信頼性の高い緊急通報サービスを提供中

HELPNETサービスの有用性が評価され、2005年からトヨタ自動車 レクサスG-Linkサービスに標準搭載
2006年だけでもヘルプネットからの救命通報事案が9例発生

「オペレーターの呼びかけで我に返りました。」

多分、気が動転していたんだと思います。「様、どうなさいましたか。大丈夫ですか。意識はございますか。」と自分と呼ぶ声が聞こえてきて、その声で我に返ったんです。それで、自分が事故に遭ったことを理解しました。レクサスを購入する時に販売店の方からヘルプネットのことはある程度聞いておりましたが、こんなに速く対応してくれるとは思いませんでした。衝突された次の瞬間に呼びかける声が聞こえてきましたからね。とても落ち着く、感じの良いオペレーターの方でしたよ。



廃車になるほどの事故でも、
私を守ってくれました。

IS250AWDオーナー M.I様
(60歳代/会社経営 レクサス広島東でご購入)



体験の流れ

■ 車載型緊急通報システムをベースにしているため

- 自動発報を基本とした信頼性の高い緊急通報システムの実現
- 低価格のオペレーターサービスが提供可能

■ 関係官庁および自動車メーカー、車載機メーカー、通信事業者等との協力・連携により

- 車載機 特に自動発報型通報の更なる普及促進
- 他のテレマティクスサービスとの連携

緊急通報システムの普及と改善等を通して
国が推進する『世界一安全な道路交通社会』（IT新改革戦略）
の実現を目指します！