



緊急通報サービス 「HELPNET」

2007年9月7日
(株) 日本緊急通報サービス



社名： 株式会社 日本緊急通報サービス

所在地： 東京都港区虎の門1-7-6 マスモビル

設立： 1999年9月29日

資本金： 11.4億円

(主要株主：松下電器 トヨタ自動車 セコム等)

代表者： 遠藤豊孝

売上高： 6.2億円(2006年度)

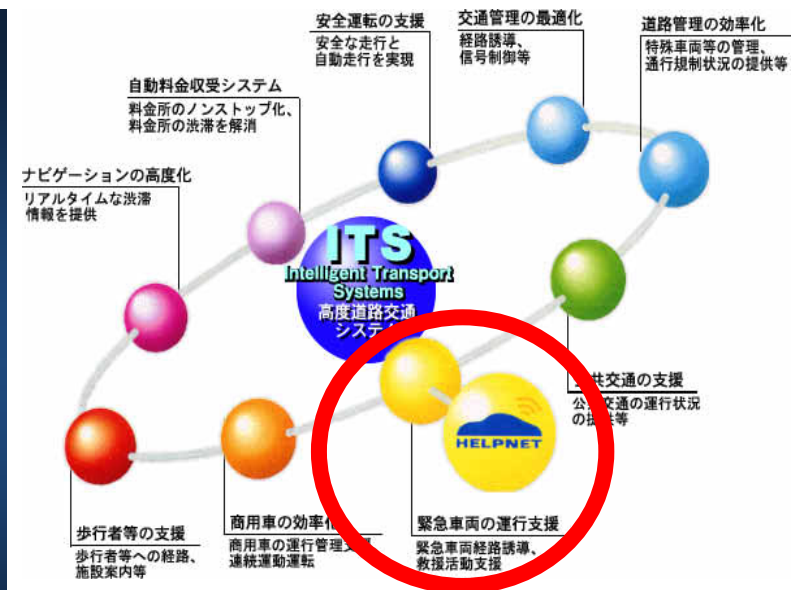
従業員数： 19名

サービス提供開始時期

- ・2000年 9月 車輜向け緊急通報サービス開始
- ・2002年 6月 ケータイサービス開始 (au)
- ・2005年 5月 G-BOOK向けサービス開始
- ・2006年10月 ケータイサービス開始 (DoCoMo)
- ・2007年 8月 車載会員8.5万人 携帯会員7.4万人

ITS 緊急時自動通報システムをベースに
交通事故時の迅速な救命
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
日本で初めて開発されたモバイルサービスです。

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、警察・消防等への接続はも
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。



さまざまな緊急事態に対応

交通事故の発生により警察/消防へ速やかに通報
急病/けが等の発生により消防へ至急に通報
車両トラブルによる出張修理等の依頼
その他緊急事態に遭遇し急いで警察へ通報



エアバッグ

車載機型HELPNETシステム

車載型通信機を内蔵

エアバッグ連動・自動発報 および
ヘルプネットボタンによるダイレクト接続
直近64箇所の位置情報取得による正確な位置特定
オペレータとのハンズフリー通話による安全性



ヘルプボタン

携帯電話型HELPNETシステム

利便性を生かす付加サービス（会費315円/月）

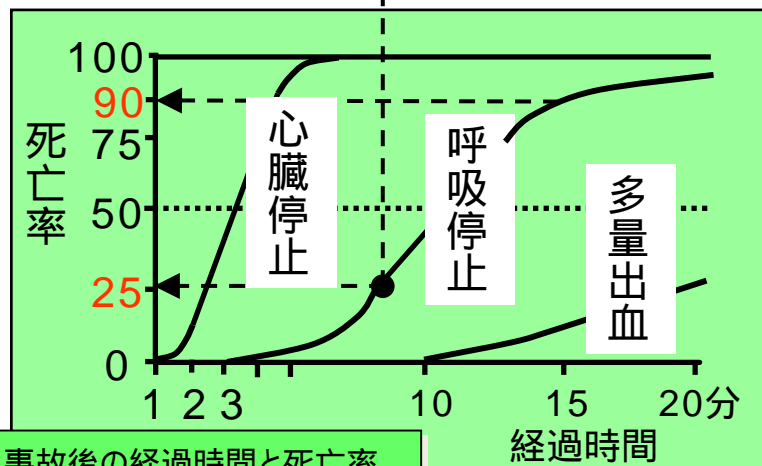
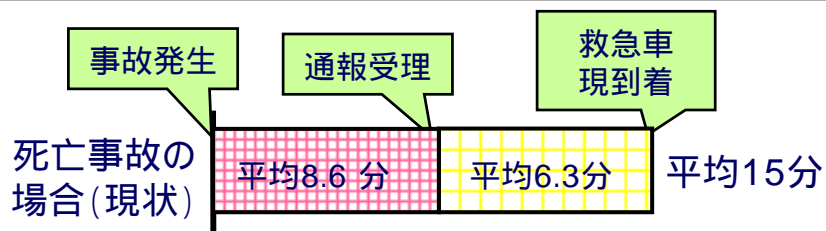
新見守りモード(a u)：居場所を地図付きメールで連続送信。逆に携帯会員の居場所を探索可能
病院検索(DoCoMo)：夜間・休日診療可能な最寄りの医療機関も紹介
ロードサービス付き（会費525円/月）





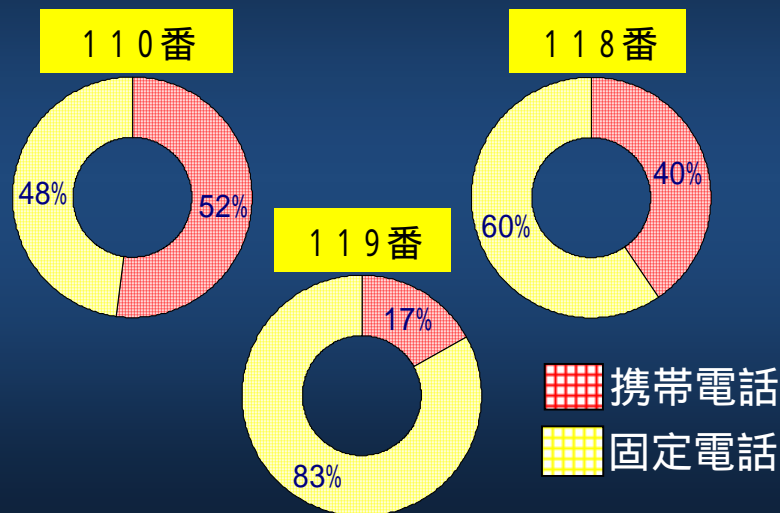
HELPNET サービス開始の背景

緊急時には**事故発生直後の処置**が救命率、後遺症等に大きく影響。
場所、状況等、救命活動に必要な**正確な通報**が大切。



事故後の経過時間と死亡率
('81仏国カーラー教授)

携帯電話等からの緊急通報件数増加
110番通報の約6割を占める



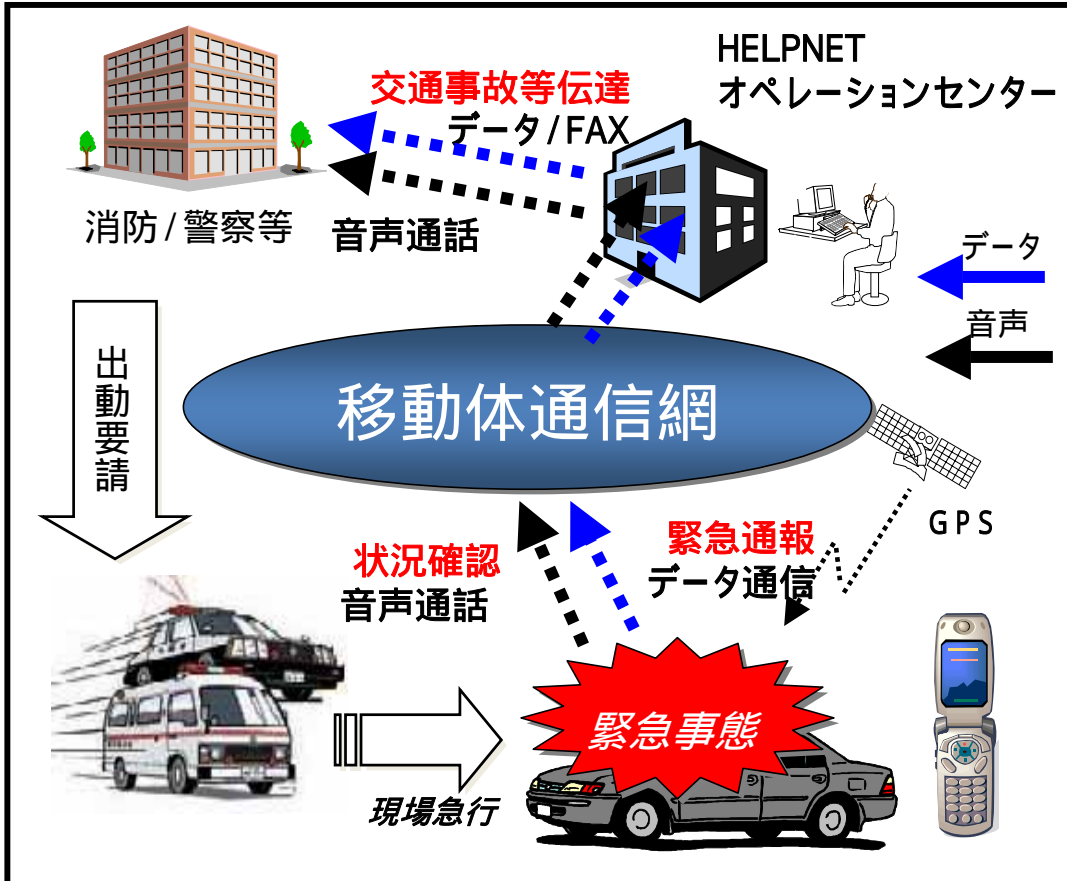
課題

的確な通報が必須だが
パニック状態
外出先で地理不案内
状況説明や場所特定
などが困難

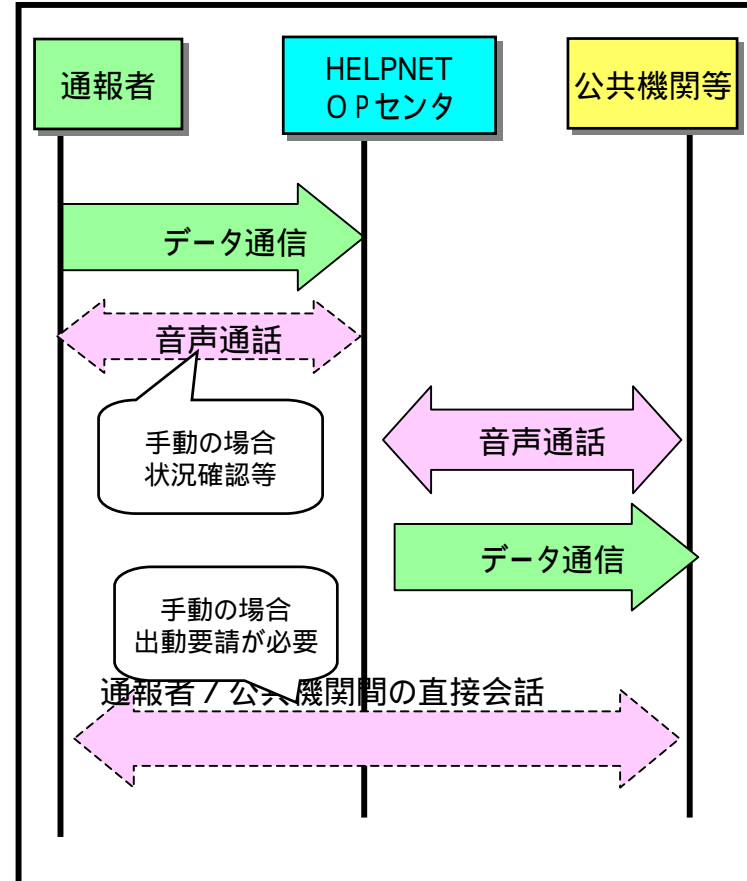
緊急通報システムの仕組み

移動体通信網 を使い、いつでも何処からでも
自動発報または**簡単な操作**でHELPNETオペレーションセンターに通報
オペレータの的確なガイドで、**公共機関(消防/警察等)**等に接続

緊急通報システムの仕組み



緊急通報シーケンス



確実な接続を支える仕組み

365日24時間連続稼働

稼働率実績 = 99.999%以上

信頼性対策

24時間 実サービス連続監視

主要装置、NWの冗長化構成

緊急バックアップ装置の導入

データベースの定期保守

車載機機能の定期点検保守

所轄データの随時保守

練度の高いオペレータ対応

定期的な対応訓練

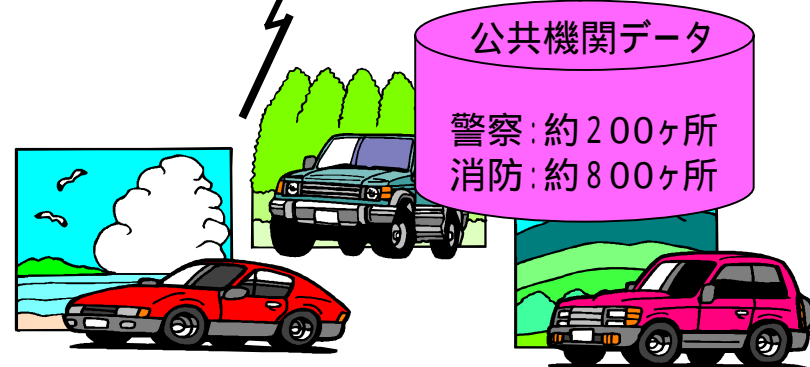
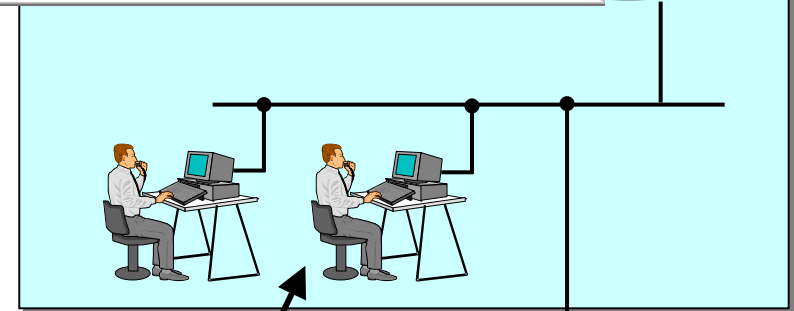
対応接続時間の評定・管理・改善

公共機関への定期的報告

ヘルプネット オペレーションセンター



車載機
定期保守点検
現在
67,000台
定期メンテナンス



緊急通報に最適な操作卓

HELPNET-SYSTEM2 Operator

経過時間 00:02:26

処理遅延警告
通報位置修正
走行軌跡表示



位置修正

走行軌跡

地図の縮尺: 1/12500 (1cm=125m)

会員データ

サービス種別: GBook手動
呼び出し: 不要

会員電話番号: 06051877111
発信者電話番号: 06051877111
住所: 横浜市都筑区依田戸町500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 | ESP通報 | シサス自動 | シサス手動 | GBook自動 | GBook手動

通報データ

当事者	目撃者	不明
池澤博	ロード	話し押し

文通物損	事故	事件
高速道路	一般道路	建物内
山	その他	建物外

発生場所	道路移動
高速道路	自走可
山	自走不可
その他	自走不明

公共機関データ

コメント入力

オペレーター名: 辰野

種別: 警察 | 病院 | RS | 海上保安庁 | その他

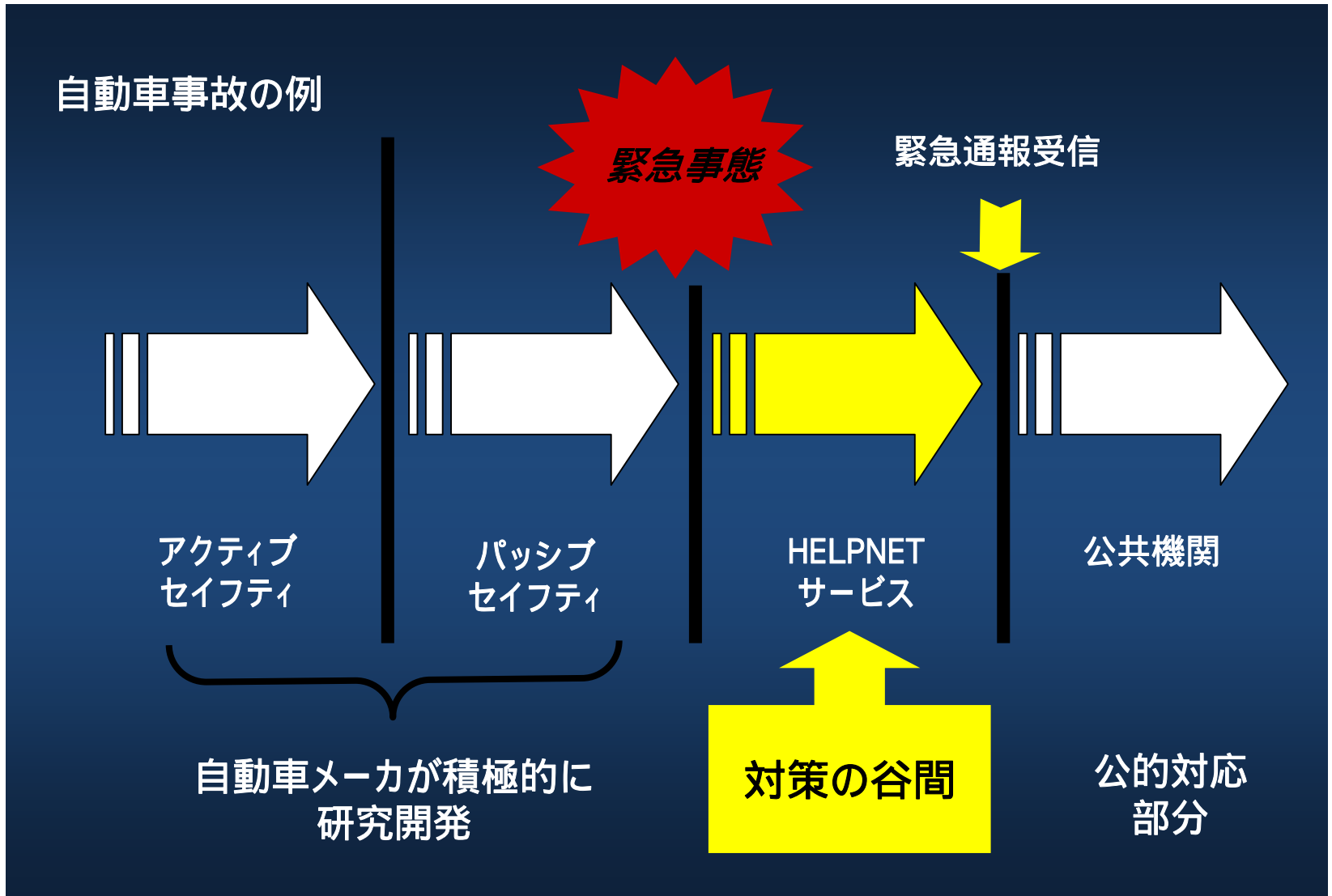
0480-21-0119
09-5316-9431

指定検索: km 所轄検索

携帯接続
公共接続
接続切替

事業印刷 事業保留 事業終了 終了

不要不急な通報はオペレーターの対応で処理
呼びかけに応答がない場合
オペレーターの判断で救急機関へ出勤要請



ヘルプネットは通報から出動までの時間を60%に短縮

緊急通報は月平均1000件程度
90%はオペレータが処理
公共機関接続は全体の約10%



不要な緊急車両の出動を抑制し
「救助すべき人を救助する」

緊急通報の本来の目的に貢献

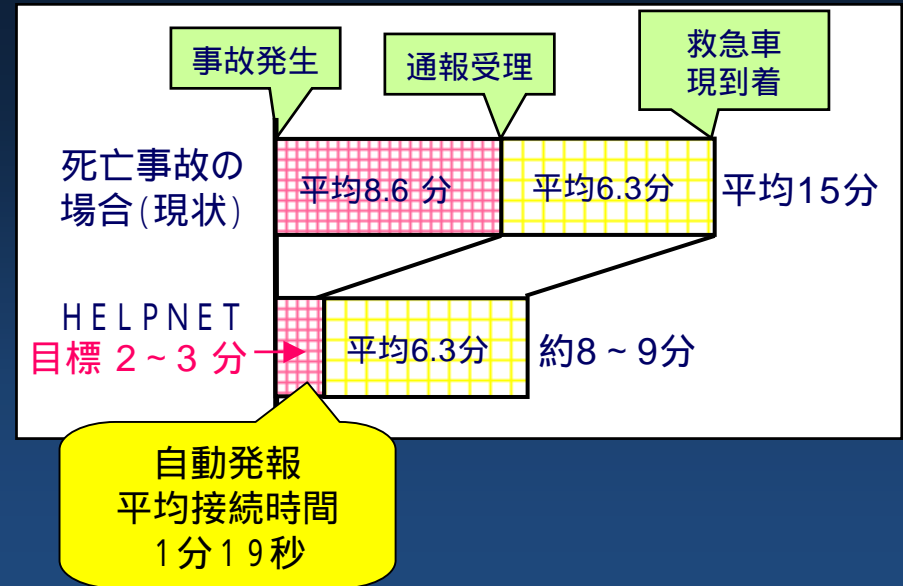
なお、他の通報は、通報者への適切な助言
病院への誘導など、オペレータ自身が処理。

2005年からトヨタ自動車
レクサスG-Link標準搭載

エアバッグ自動発報による
HELPNETからの出動依頼で

2006年

9件の救命事案実績



事案内容	対応
応答なし クラクション鳴動	消防へ連絡 人身事故
応答なし 車輻衝突 双方にケガ	消防へ連絡
応答なし 車輻衝突 運転者ケガ	消防へ連絡 目撃者が応答
応答なし	消防へ連絡 警察へも通報
応答なし	消防へ連絡 警察へも通報
応答なし 乗用車4台+トラックの事故	消防へ連絡 別のルートからも入電
応答なし 4重衝突	消防へ連絡 警察連絡時詳細判明
応答なし 車両衝突 けが人2名	消防へ連絡 病院搬送
応答なし 交通事故 けが人2名	消防へ連絡 負傷者を病院へ搬送 状況確認中のため電話に出られず

多分、気が動転していたんだと思います。『意識はございますか？』その声で我に返ったんです。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。

「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
システムの提供
安心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普及促進
安心・安全に役立つ付加サービスの提供

緊急通報システムの普及と改善等を通して
『**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！