公募テーマの詳細

公募テーマ 6

公募テーマ	緊急通報における自然言語対話ＡＩの技術動向及び活用可能性に関する情報
現状・背景	１１９番通報の受付業務は、通報者との対話を通じて、災害種別や発生場所、状況等の情報を迅速かつ正確に把握することが求められる業務であり、その対応品質は都民の安全に直結する重要な業務である。近年、通報件数の増加や通報内容の多様化が進んでおり、限られた時間の中で必要な情報を的確に引き出す対話能力が一層重要となっている。当庁においては、「ＡＩ技術を活用した１１９番通報受付支援システム」の整備を進めているところであり、通報受付における最終的な判断や対応は、引き続き通報受付員による適切な判断を前提としているが、初期対応や定型的な情報収集についてはＡＩによる補助的な自動応答の活用も想定される。このため、自然言語対話ＡＩの適用可能性について調査する必要がある。
実現したい将来像	・将来的には、ＡＩが通報者と自然な対話を行い、通報の初期段階において必要な情報を聞き取ることで、通報受付員の業務を補助する仕組みの実現を目指したい。
想定する技術例	・音声による自然言語対話ＡＩ技術（音声認識、自然言語理解、対話制御・対話管理、音声合成、ＬＬＭを活用した対話生成等） ・緊急通報環境における対話技術（パニック状態の通報者との対話設計、短時間で必要な情報を引き出す対話技術、ノイズ環境や不明瞭な発話への対応、多言語への対応等） ・システムとの連携技術（対話により取得した情報の構造化、外部システムへのデータ連携、人間オペレータへのスムーズな引継ぎ等）