

## 山口市と災害時の電話対応における生成 AI 活用実証を実施

報告書作成にかかる時間が7割削減できることを確認  
初動対応の効率化・迅速化と職員の心理的負担軽減に寄与

株式会社コア（本社：東京都世田谷区、代表取締役 社長執行役員：横山 浩二、以下 コア）は、山口県山口市（防災危機管理課）と連携し、災害時の電話対応の効率化と初動対応の迅速化を目的に生成 AI を活用した電話受付支援システムの実証実験を実施したことをお知らせいたします。



### ■背景と課題

発災時、自治体の災害対策本部には住民から膨大な数の電話が寄せられ、対応には多くのリソースが必要となります。一方で、職員の異動が頻繁な自治体では、新任の担当者や応援職員が初動対応を担う場合も多く、電話対応の品質にばらつきが生じやすくなるという現実がありました。

こうした中、現場では「聞き洩らしの防止」や「入力情報の正確性確保」「迅速な情報共有」、さらには「職員の心理的負担の軽減」が大きな課題となっていました。これらの課題解決に向け、山口市と連携し、生成 AI による電話対応の省力化・品質の平準化を目指し実証実験を実施しました。

### ■実証実験（PoC）の概要

本実証は、将来的な本格導入に向けた事前評価を目的として以下の内容にて実施しました。

#### 【実施概要】

期間：2026年2月3日～4日、12日の計3日間

場所：山口県山口市 防災危機管理課

#### 【検証内容】

- ① 生成 AI の音声認識・文字起こし精度
- ② 災害情報報告書の自動作成
- ③ 入力漏れの指摘・アドバイス
- ④ 外国語での文字起こし・報告書自動作成

生成 AI が職員の聞き取りや報告書作成業務を補完することで、経験の浅い職員や応援職員であっても適切かつ迅速な情報収集が可能となる運用の確立を目指しました。

## ■実証実験の主な成果

本実証では、以下の成果が確認できました。

### ①生成 AI の音声認識・文字起こし精度（文字起こしの正確性：3.9/5 段階 ※アンケートの平均値）

方言やオノマトペも業務に支障のない水準で文字起こしされることを確認しました。

### ②災害情報報告書の自動作成（報告書作成にかかる時間が7割程度削減される可能性があるとの評価）

通話内容から氏名、連絡先、住所が即座に入力され、要約も的確に作成されることを確認しました。地名などの継続的な学習により、将来的には報告書作成のさらなる効率化が期待できるとの評価が得られました。

### ③入力漏れの指摘・アドバイス機能（業務支援の効果：3.8/5 段階 ※アンケートの平均値）

機能としての有効性は確認できた一方、UI 設計など運用面での改善点が挙げられました。

### ④外国語での文字起こし・報告書自動作成機能

中国語、フランス語、韓国語、スペイン語による通話内容が即座にテキスト化され、翻訳された要約に基づく報告書の自動生成も確認しました。

こうした支援機能により手書き記録の負担が軽減され、経験の浅い職員や応援職員の業務支援として有効であるとの評価が得られました。

## ■実証実験の総評

実証実験には、発災時に対応する担当リーダー4名を含め、対応予定者の半数以上の方が参加しました。

アンケートでは、85%の方が5段階評価の最高評価を回答。実運用を希望する意見が大半を占め、現場の課題解決に直結する実証結果が得られました。

## ■山口市 防災危機管理課 大田様からのコメント

このたびの実証実験では、災害対応業務における新たな可能性を体感することができました。特に、通話内容のリアルタイムでの文字起こしや報告書への自動反映は、職員の経験差を補完し、初動対応の質とスピードの向上に大きく寄与するものと感じています。

また、多言語対応の実用性も高く、外国人市民や観光客からの問い合わせが想定される場面において、職員の心理的負担を軽減しながら、的確な情報整理が可能である点は大変有効な機能だと感じました。

実証期間中は、現場の意見を丁寧に聞き取りながら、改善提案や将来の拡張性についても積極的にご説明いただき、単なる技術検証にとどまらない有意義な実証となりました。今後は、実運用を想定した課題や費用対効果等を整理し、意見交換を継続していきたいと考えています。

## ■今後の展望（製品進化へのアプローチ）

本実証のフィードバックをもとに、単なる文字起こしツールではなく、災害時の「状況把握・情報共有に強い意思決定ツール」への進化を目指します。地図連携や UI 改善、地名や独自名称の認識精度向上など、実運用に向けた機能強化を推進してまいります。

## ■株式会社コアについて

株式会社コアは、「ソリューションプラットフォーム」として、ICT を通じて社会や産業の課題解決に取り組んでいます。企画・設計から開発、運用・保守までを一貫して提供する技術力を強みに、お客様のビジネスモデルの進化を支え、持続可能な価値の創出に貢献しています。<https://www.core.co.jp/>

## ■投資家の皆様へ

本プレスリリースは、当社の定性的な業務進捗をお知らせするためのものであり、投資勧誘を目的としたものではありません。当社の業績・経営指標の進捗・予想に関しては、決算短信等をご参照ください。

### お問い合わせ先

#### ■本製品に関するお問い合わせ先

株式会社コア 未来ソリューションカンパニー TEL：03-3795-5153 E-Mail：ns-govsales@core.co.jp

#### ■報道関係に関するお問い合わせ先

株式会社コア 経営推進室 TEL：03-3795-5111 E-Mail：coo-office@core.co.jp