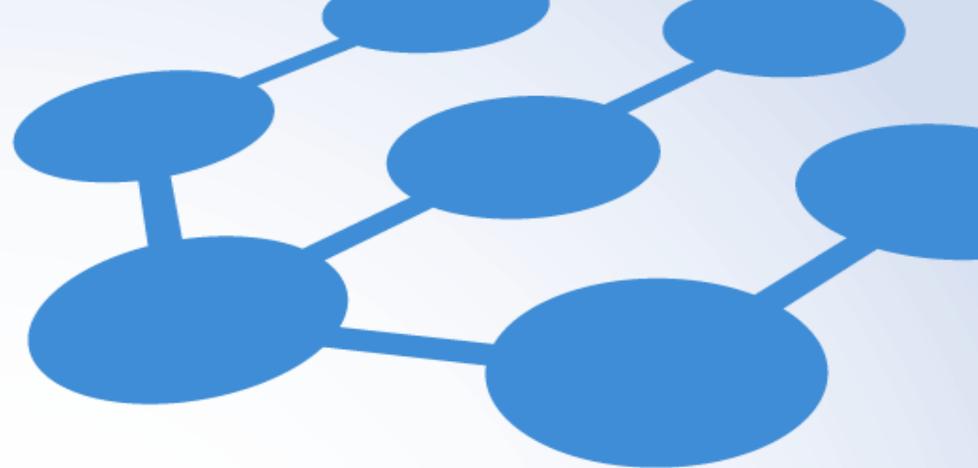


CAIWA



CAIWA Service

製品紹介

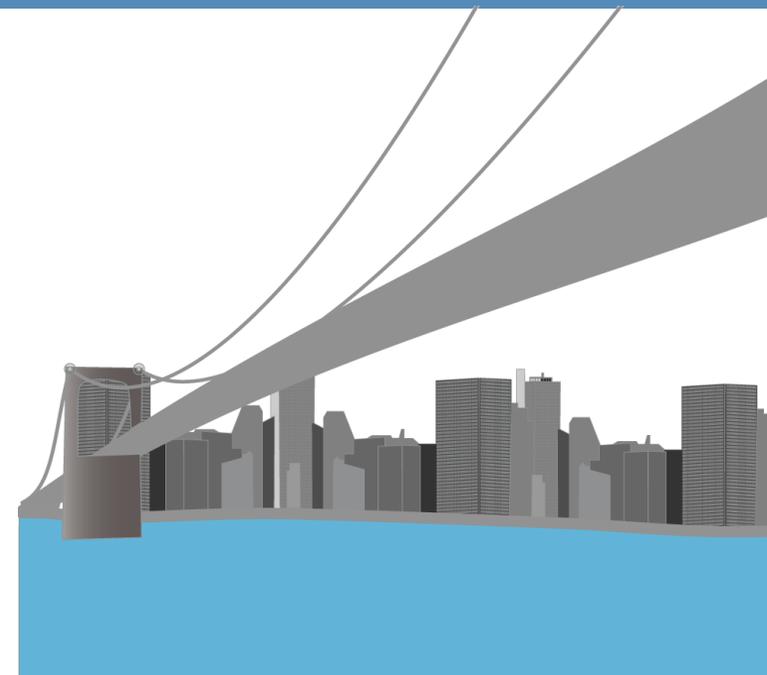


Exiis-Lab

= "Entertainment × Intelligence = Innovations"

"エンターテインメントとAI技術の融合によって多くの技術革新を起こそう"
という信念のもと、AI関連のソフトウェア・WEBサービスの開発・提供、
導入コンサルティング、AIに関するビジネス推進支援を行なっています。

社名	株式会社イクシーズラボ
所在地	東京都江東区有明3-7-26 有明フロンティアビル
設立	2017年1月
代表者	代表取締役社長 菊池 淳
事業内容	1.人工知能システム・ロボット開発・製造・販売 2.ソフトウェアシステム受託開発 3.人工知能に関する各種技術の応用研究
URL	http://www.exiis-lab.com



チャットボットとは

3

テキストや音声を認識して
自動的に会話を行うプログラム



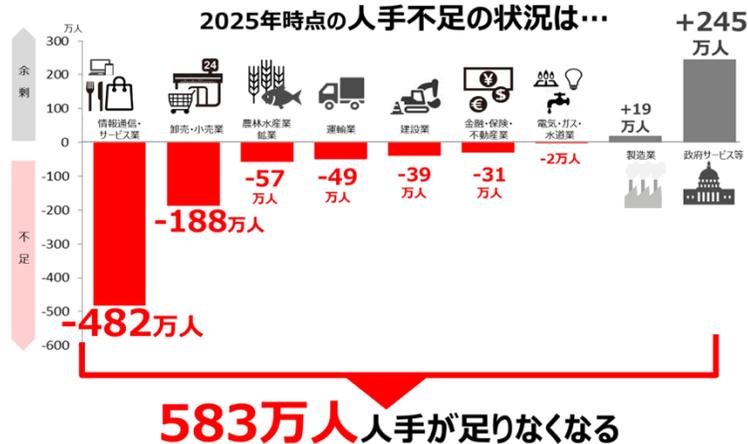
チャットボットが注目されるようになった背景

人手不足の問題が見られるようになり、またチャットアプリの利用者が増加しているなかで、LINEやFacebookメッセンジャーといった各メッセージングアプリがAPIを公開したのをきっかけに、業務効率を改善する手段として一気に注目されるように。

人手不足

- 生産人口減少
従業員減少 ⇒ 業務過多 ⇒ 定着率悪化
- アウトソーシングコスト増大
新興国の人的コスト増大

課題：業務効率化・属人化対策



(出所) パーソル総合研究所

チャット利用増加

- チャットアプリ普及
電話・メール → LINE、FacebookMS、Slack
- 有人チャットシステム普及
離職率が高い、対応品質にばらつき

課題：顧客対応品質向上・均一化

スマホ一日平均利用頻度

- LINE：10.9回送信
- メール：3回送信
- SMS：3.8回送信
- 電話の通話時間：
 - 「1分未満」：26.2%
 - 「ほとんど通話しない」：25.3%

(出所) MMD研究所

DX推進によってチャットボット市場が拡大

2025年の崖

レガシーシステムから
新システムへの移行

新システムに関する問い
合わせ増加でサポート体
制強化が必要

消費行動の変化

デジタルツールを駆使し
た情報収集EC利用の増加

必要情報がすぐに取得
できる仕組みが必要

BCP意識の高まり

リモートワーク取り入れ

社内の常駐人員が減少
するため対策が必要



下記を目的としてチャットボット導入企業が増加

社内問合わせ対応自動化

顧客サポート品質向上

ナレッジ共有と有効活用

チャットボット再注目！ 生成AIの誕生で進化

ChatGPTを始めとする生成AIの誕生によりチャットボットは再注目！

なぜ？

生成AIと連携することで下記の問題を解決できるように

想定外の質問に答えられない

初期のFAQデータが用意できない

改善のためのメンテナンスが滞る

運用担当にアサインできる人がいない

新たな課題も

企業独自の質問対応

ハルシネーション

セキュリティ

解決できる製品・機能が出てきている

生成AIと連携したチャットボットの導入を検討する企業が増加



チャットボットの主な利用用途

社内問い合わせ対応

バックオフィスにおける問い合わせ対応を自動化

カスタマーサポート

お客様からの問い合わせ対応を自動化

ナレッジ共有・有効活用

- ・社内資料からの情報取得
- ・社員教育

販売支援

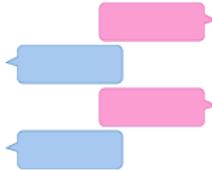
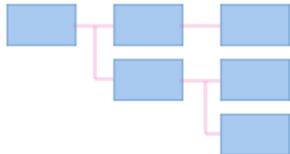
- ・ECでの接客
- ・飲食店、交通機関等の予約
- ・商品検索・おすすめ

マーケティング

- ・ログ分析によるユーザーニーズ把握

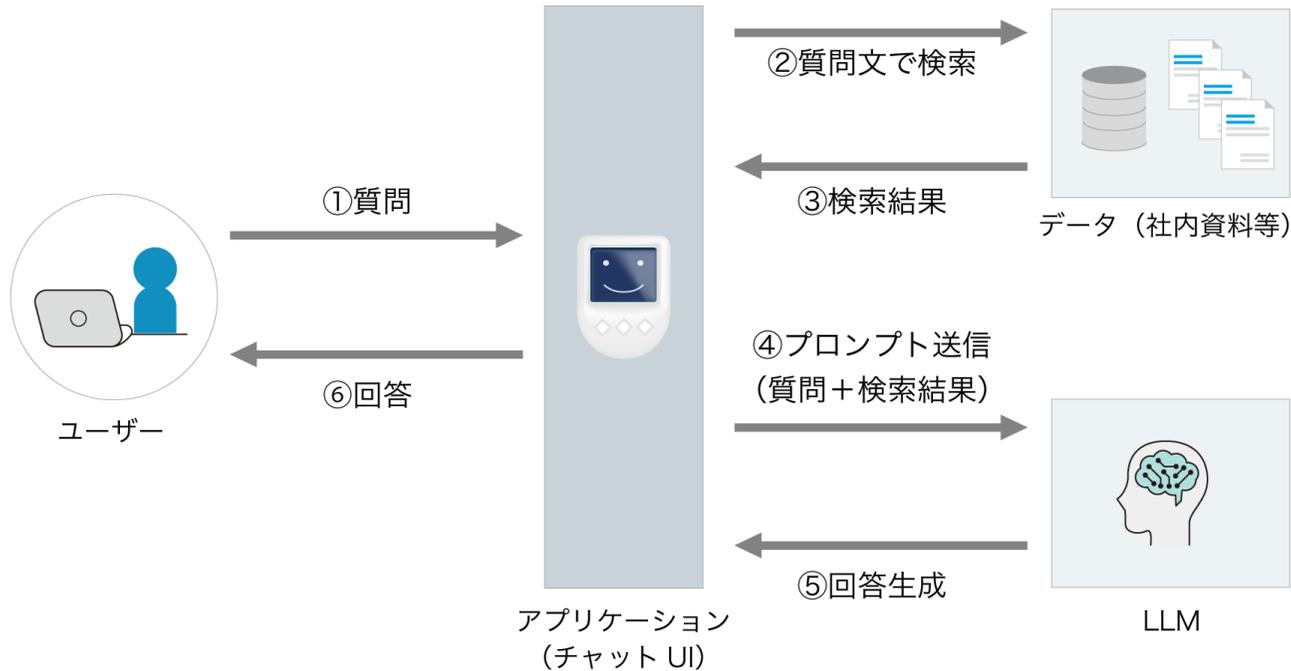


チャットボットの種類

	生成AI連携型 (RAG)	AI型	シナリオ型 (ルールベース)
応答方式	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一問一答・シナリオ両対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一問一答 一つの質問に一発回答 	<ul style="list-style-type: none"> ・ シナリオ 事前に用意されたシナリオに沿って分岐し回答にたどり着く 
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自然文入力対応 自然な文章に対応でき、表記揺れ、違う言い回しにも対応 ・ 生成AIによる回答生成 ドキュメントに基づき回答を生成 ・ 自然なやり取り 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自然文入力対応 自然な文章に対応でき、表記揺れ、違う言い回しにも対応 ・ 機械学習 データ及びログを学習することで精度向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 選択形式 チャットボットから提示される選択肢をクリックしていく形式 ・ ルール作成 人がデータ入力及びシナリオ・ルールを作成
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 導入・メンテの手間がかからない ・ 問題解決率が高い ・ 複雑な問い合わせ対応が可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 問題解決率が高い ・ 複雑な問い合わせ対応が可能 ・ 素早く回答が得られる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 導入が容易 ・ 価格が安い
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハルシネーションの問題 (嘘を言うことがある) ・ セキュリティの問題 ※解決できる製品も出始めている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 導入に時間がかかる ・ 価格が高め 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 用途に限られる ・ 表記揺れに対応できないので入力ワードがうまくヒットしないことがある。

RAGとは

Retrieval-Augmented Generation (RAG) は、大規模言語モデル (LLM) によるテキスト生成に、外部情報の検索を組み合わせることで、回答精度を向上させる技術のこと。



最新情報を反映

検索対象である社内資料等のデータを更新すればすぐさま回答に反映される

ハルシネーションを抑制

社内資料等を生成元にするため回答の根拠が明らかとなるため間違った情報を得るリスクが減少

インターナル対応

社内の資料を元にすることで企業独自の問い合わせ対応が可能となる

CAIWA Service Viiiのご紹介

10

Viii (ヴィー)

Virtual interactive intelligent interface



高精度で楽々運用のAIチャットボット

1. 独自開発AI × RAG

チャットUI上で独自開発AIとRAG（検索拡張生成）による応答の融合で高い問題解決率を実現

2. Q&A自動生成機能を標準搭載

ChatGPT API連携によるQ&A自動生成機能で簡単構築・楽々運用

3. 各種連携機能多数

ドキュメント検索システムとの連携、Teams連携などさらに業務効率化を実現する連携機能が充実

4. クラウドとオンプレミス両対応

お客様のポリシーや規制要件に合わせて適切な利用環境を選択可能



問い合わせ窓口

この中に聞きたいことはありますか？

- 宿泊出張と日帰り出張の違いは何ですか？
- 出張の際に宿泊費は支給されますか？
- 出張の際に日当は支給されますか？
- 出張旅費規程の目的は何ですか？
- 出張の際に旅費は実費で支給されますか？

ドキュメント候補 2 / 2 件

- 出張旅費規程.pdf
- 海外出張旅費規程.pdf

[ドキュメント検索専用画面へ](#)

出張の宿泊費は支給されますか？

はい、会社の用務で出張をする場合は、実費が支給されます。

生成AIにも同じ質問をしてみる

入力してください 送信

©Exiis-Lab Co., Ltd.

こんなお困り事ありませんか？

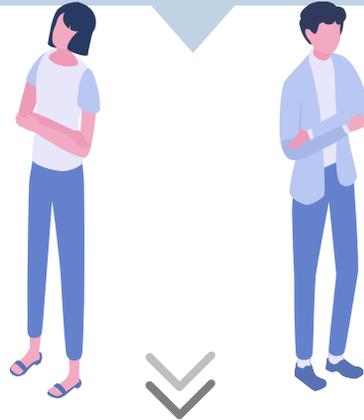
問い合わせ対応に追われて
他の業務が滞ってしまう

休日や夜間の対応ができず
機会損失してしまう

ナレッジが共有できず顧客
対応品質にばらつきがある

利用中チャットボットの回
答精度が悪く更新メンテ作
業も大変

社内にある大量の資料の中
から欲しい情報を見つけら
れない



CAIWA Service Viiiが解決します！

導入企業のメリット

問い合わせ対応コスト削減

対応コスト

65%



24時間365日人に代わって問い合わせ対応を行うことで対応負荷を軽減

業務効率改善

ナレッジの有効活用



ChatGPT連携機能等によって社内ドキュメントから情報を得ることができる

属人化対策

成約率向上

成約率

10%



商品やサービスに関する情報を的確に伝えることでユーザーの商品理解促進および購入前の不安を解消

購買意欲向上

利用者の声を取得



問い合わせログから、思いもよらない利用者の悩みや問題を発見

**顧客対応品質アップ
新商品・新機能開発**

利用者に対するメリット

1. 素早く問題解決

◆AIチャットボットViii

聞く

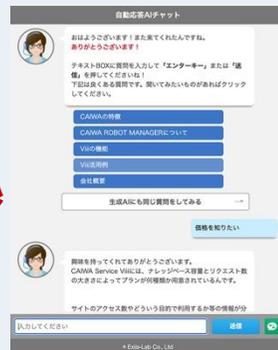
一つの明快な回答を提示

素早く問題解決

問題解決までの時間：約60秒

正答率：90%以上

※導入企業様実績数値



VS

◆FAQシステム

探す

膨大な検索結果から最適な情報を探し出すには検索テクニックが必要！

問題解決までの時間：約180秒

※導入企業様実績数値



どれだろう？

- の機能については・・・
- のインストールは・・・
- 不具合がある場合の・・・

2. 「いつでも」「どこでも」「気軽」に質問

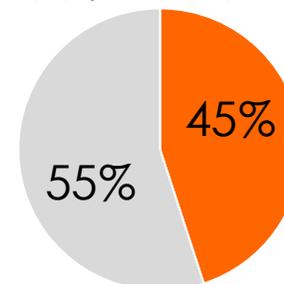
企業のコールセンターの営業時間外でも

24時間365日問題解決！

電話で聞きにくいちょっとした悩みを

気軽に質問！

営業時間外の質問割合 45%

■ 営業時間外
(18:00~8:59)

■ 営業時間内

※導入企業様実績数値

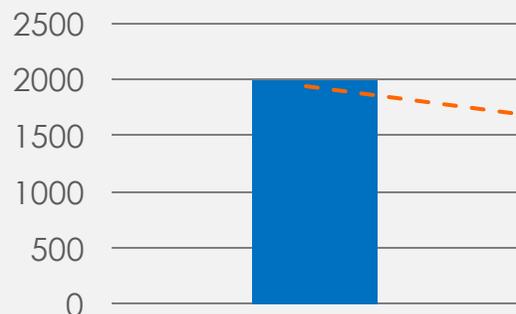
コスト削減の例

大手製造メーカー社内ヘルプデスク用途：約**3000万円/年**のコスト削減

導入前 BEFORE

問い合わせ対応側のコスト

2000万円



導入後 After

問い合わせ対応側のコスト

700万円

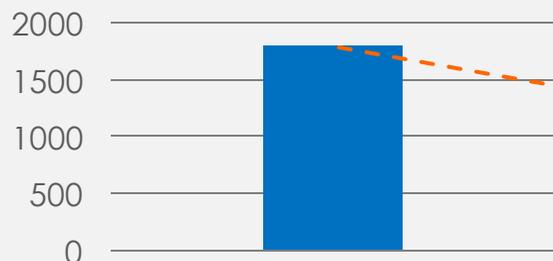


対応時間
65%削減

導入前 BEFORE

問い合わせる側のコスト

1800万円



導入後 After

問い合わせる側のコスト

100万円



解決時間
95%削減

AIチャットボットに学習させるQ&Aデータや質問に対する回答を社内の各種ドキュメントから自動生成
RAG (検索拡張生成) 技術採用

CAIWA Service Viii Powered by ChatGPT API

生成AI × ドキュメント
企業独自の問い合わせに対応

構築・運用の手間をなくす
2種類の機能

Q&A自動生成機能



管理画面上で
ドキュメントに基づき
Q&Aデータを生成しViiiの知識に

生成されたQ&Aを確認・編集可

不適切発言、誤回答のリスクを回避

ChatGPT応答機能



チャット画面上で
入力文とドキュメントに基づき
回答を生成

Q&Aの登録やメンテナンスが不要

質問に対する幅広い対応が可能

AIチャットボットの初期構築時に必要となるQ&Aデータをドキュメントから一括自動生成する機能

① Q&Aデータを用意する
手間を省きたい

マニュアル、問い合わせ履歴、社内規定、製品カタログなどドキュメントからQ&Aを生成できる

② ハルシーネーションを
防ぎたい

生成したQ&Aを編集しViiiの知識データにすることで生成AI特有の嘘を回避できる

③ セキュアに利用したい

Q&A生成に利用するドキュメントや対応内容はLLMの学習に利用されず情報漏洩の心配がない

ワンクリックでQ&A生成

CAIWA Service ID	顧客名	ロボット名	タイプ (言語)	利用期間
	デモ1	linuma Demo	Viii (日本語)	2024年03月19日 - 2030年03月19日

全体容量: 0.01 GB / 10 GB (使用率: 1%) ドキュメント数: 11 選択ファイル数: 1

Q&A自動生成 生成時のキーワードを入力してください Qのみ出力 Q&A生成数レベル: 1

ここにファイル・フォルダをドラッグ&ドロップしてください

50 1

選択した項目を削除

No.	名前	ファイル更新日時	サイズ	種類	アップロード日時	最終更新者	状態
<input type="checkbox"/>	1 パソコン使用規程.doc	2024-04-02 16:09	32 KB	doc	2024-04-02 16:15		成功
<input type="checkbox"/>	2 マイカー通勤規程.doc	2024-04-02 16:09	43 KB	doc	2024-04-02 16:15		成功
<input type="checkbox"/>	3 育児・介護休業規程.doc	2024-04-02 16:09	96 KB	doc	2024-04-02 16:15		成功
<input type="checkbox"/>	4 海外出張旅費規程.doc	2024-04-02 16:09	68 KB	doc	2024-04-02 16:15		成功
<input type="checkbox"/>	5 慶弔金見舞規程.doc	2024-04-02 16:09	41 KB	doc	2024-04-02 16:15		成功
<input checked="" type="checkbox"/>	6 携帯電話使用規程.doc	2024-04-02 16:09	60 KB	doc	2024-04-02 16:15		成功
<input type="checkbox"/>	7 在宅勤務規程.doc	2024-04-02 16:09	52 KB	doc	2024-04-02 16:15		成功
<input type="checkbox"/>	8 出張旅費規程.doc	2024-04-02 16:09	67 KB	doc	2024-04-02 16:15		成功
<input type="checkbox"/>	9 人事考課規程.doc	2024-04-02 16:09	124 KB	doc	2024-04-02 16:15		成功
<input type="checkbox"/>	10 賞金規程.doc	2024-04-02 16:09	96 KB	doc	2024-04-02 16:15		成功
<input type="checkbox"/>	11 電子メール管理規程.doc	2024-04-02 16:09	31 KB	doc	2024-04-02 16:15		成功

ドキュメントをドラッグドロップで追加
複数ファイルやフォルダごとアップロード可能
Word、PDF等様々なフォーマットに対応



生成したQ&AはエクセルでダウンロードできViiiの知識としてそのまま利用可能

生成されたQ&Aは編集できる

Q&Aの生成数を調整し
質と量の調整が可能

チャット画面で入力されたユーザーの質問にマッチした情報をドキュメントから抽出しそれを元に回答を生成する機能

Title for Mobile/Messenger Type

経費精算の方法を知りたい



経費精算の方法は、以下の手順に従って行います。

1. 経費精算書を作成します。書式は会社の指定に従ってください。
2. 書類には、経費の詳細な内容（交通費、食事代など）、金額、支払い日付を記入します。

別な承認を得た後、経費が支払われます。

経費精算に関する詳細な手順やルールは、会社の経費規定や就業規則に記載されている場合がありますので、それらの文書を参照してください。

W 賃金規程.doc

※生成AIによる回答です

別の回答を見る

入力してください

送信

Copyright ...

生成元のドキュメントを確認できファクトチェックが可能

別のドキュメントから生成された回答を表示例) 出張旅費規程.doc から出張費用の精算方法に関する回答を生成

独自AI、ChatGPTのどちらか選んで質問送信できる

① 手間をかけずに運用したい

ドキュメントをアップロードするのみでチャットボットの構築やメンテナンス作業に一切手がかからない

② ドキュメントから効率よく情報を得たい

ドキュメントから生成された自然な回答で欲しい情報を効率的に取得できると同時に生成元資料の確認も可能

独自開発AI応答 × ChatGPT応答 で問題解決率アップ



ハルシネーション対策

ハルシネーションが発生しない独自開発AIでの回答とChatGPTによる回答の両方をチャット画面上で取得でき、さらに生成元のファイルを確認してファクトチェックもできるため、間違った回答を得るリスクを回避できる。

AIドキュメント検索 FinDocとの連携

チャットボットで回答が得られなかった場合等に社内にあるドキュメントを全文検索して関連情報を取得できる

AIチャットボット × AIドキュメント検索

問題解決率アップ

社内ナレッジ有効活用

Title for Mobile/Messenger Type

期間について

もう少し詳しくお聞かせ願えますか。

この中に聞きたいことはありますか？

在宅勤務者の災害補償についてはどのように定められていますか？

マイカー通勤中に起こした事故について、会社は責任を負いますか？

ドキュメント候補 3 / 3 件

- 出張旅費規程.pdf
- 海外出張旅費規程.pdf
- 電子メール管理規程.pdf

ドキュメント検索専用画面へ

質問に関連した情報が入っているドキュメントを提示
クリックすることで中身を確認することが可能

FinDoc画面が立ち上がる

FinDoc 期間について

ヒットスコア 名前 更新日時 サイズ タイプ

All |

3件中1-3表示

出張旅費規程.pdf

P2 P1 P5

4 鉄道、船舶などの交通機関において、暦日が2日にわたって乗車・乗船し、泊となる場合は、別表に定める宿泊費の50%を支給する。5 社外機関の宿泊

2024/04/15 14:02:39 188 KB PDF FinDoc:

海外出張旅費規程.pdf

P1 P2

日数につき、1日あたり別表第2により支給するものとし、宿泊費、食費、日当の割合は別表第3のとおりとする。2 特殊業務のため同一地に滞在する場合は滞在費は、滞在期間に...

/15 13:51:26 125 KB PDF FinDoc:

電子メール管理規程.pdf

P1

7 業務に関連する事項であっても、社内メールによって感情的な論争を行うことは禁じます。(保存期間)
第5条 送・受信した電子メールのテキストファイルは自己の管理するパソコンに6か月間保存する...

2024/04/15 13:58:17 88 KB PDF FinDoc:

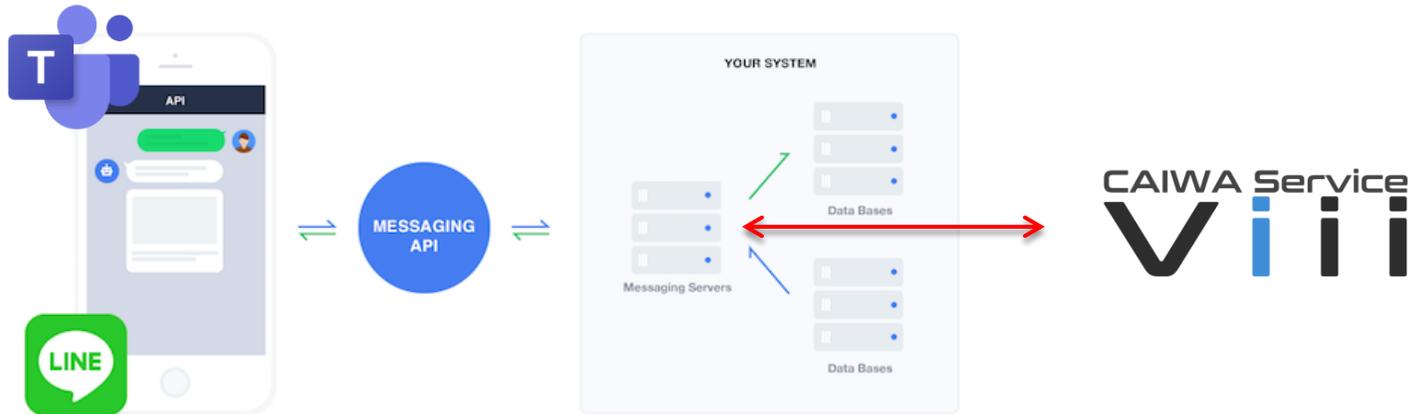
FinDoc（ドキュメント検索）
画面にてより詳細に検索可能

チャットボット画面での質問
が引き継がれてシームレスに
情報を得ることができる。

CAIWA Service FinDocの主な特徴

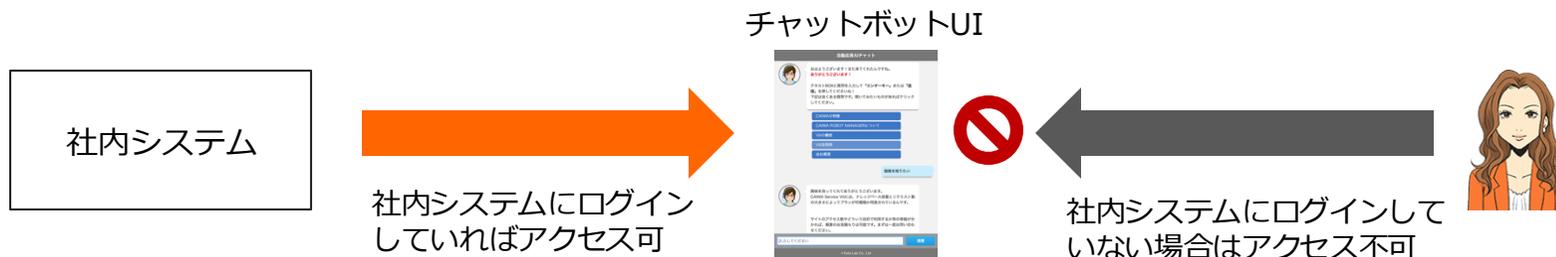
- ・自然文で検索可能
- ・どのページに情報があるか提示
- ・表記揺れ対応

■ TeamsやLINEなどのメッセージングアプリと連携



■ 社内システムとの連携（シングルサインオン）

シングルサインオンによって、社外からもどのデバイスからも社内システムにログインしていればアクセスでき安全でスムーズに利用できる。



チャットUIについて

スマートフォン・タブレット
PCなど様々なデバイスに対応



柔軟にカスタマイズ可能
(ダウンロードタイプ)



簡単に設置可能 (タグ貼り付けタイプをご用意)

◆フローティングタイプ用表示・非表示ボタン設定

デフォルト
背景色: #2c89c7 文字色: #ffffff
ボタンテキスト: チャットボットに質問

※ボタンに画像を載せた場合は、左にあるオリジナル画像横のチェックボックスにチェックを入れてください。画像がアップロードされていない場合はチェックを入れることはできません。画像をアップロードしてからチェックを入れてください。

オリジナル画像

◆別ウィンドウタイプ ブラウザの別ウィンドウで立ち上げるタイプ
ダウンロード

◆フローティングタイプ 右サイドに表示されるフロートボタンで表示・非表示させるタイプ
ダウンロード
貼り付けタグ発行

<div id="uiData" data-ui-serviceid="RqgWaegZLvgAJXvu"></div><script src="https://uiwidget.caiwa.jp/uiWidget/messenger/ui_widget.js" charset="UTF-8"></script>

EXIIS-Lab

製品 導入事例

AIプラットフォームCAIWAの紹介 > チャットボットの構築・管理ツールCAIWA ROBOT MANAGER > CAIWA ROBOT MANAGERの機能紹介 >

貼り付けタイプのチャットUI

貼り付けるだけの簡単設置

チャットボットのUIを置くためのWEBサーバーを用意しなくても、サイトにタグを貼るだけで、チャットボットのUIを設置できます。

チャットボット「ゆるい」の画像をクリックすると埋め込みタイプのチャットボットが起動します。

埋め込み型UI
チャットUIを埋め込むことが出来ます。既存サイトの<body>内に記述してください。

埋め込み用コード発行

CAIWA製品資料
今すぐ欲しい方はこちら
ダウンロード資料

注目記事

製品に関するご質問はこちら

こんにちは！また来てくれたんですね。ありがとうございます！

テキストBOXに質問を入力して「エンターキー」または「送信」を押してくださいね！下記は良くある質問です。聞いてみたいものがあればクリックしてください。

- CAIWAの特徴
- CAIWA ROBOT MANAGERについて
- Viiiの機能
- Viii活用例
- 会社概要

入力してください

チャットUI機能一覧

主な機能	内容
スタート時発話	最初にチャットボット画面を立ち上げた際に、挨拶・利用方法の説明・よくある質問の表示など自由に設定可能
回答内容振り分け	同じ質問でも、時間・曜日・再訪問などの条件によって回答内容を変えることが可能
カテゴリ機能	プルダウンで選択したカテゴリに絞ったQ&Aが行える機能。
関連WEBページ表示	回答の際に関連したWEBページを開く
画像・動画表示	回答の際に画像や動画を表示
絞り込み・関連情報提示	曖昧な質問が来たときや回答できなかったときなど、聞き返しをしながら候補を出して絞り込みが可能。また質問に関連性の高い情報の提示も可能。
サジェスト（入力補助）	2文字以上入力すると候補Qを予測して表示。入力の手間を省きます。
回答評価	回答が役に立ったかどうか利用者から評価してもらう機能。正答率分析が可能。

導入事例：株式会社TBS様

社内システムの操作方法や業務に関する社内各所からの問い合わせ対応

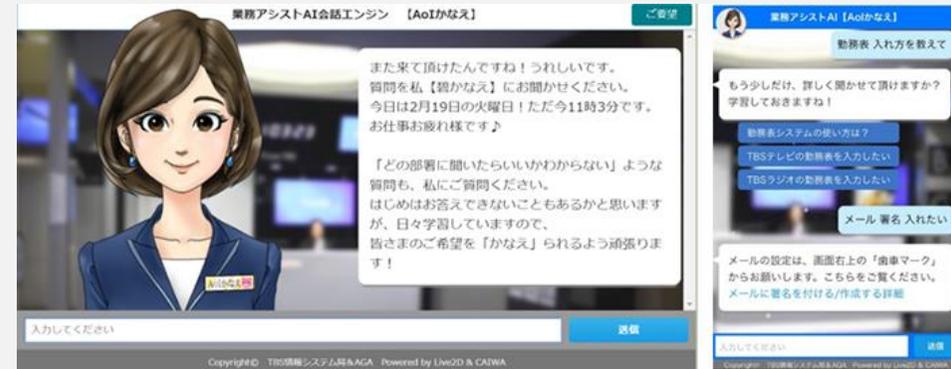
導入目的：

社内問い合わせの応対工数の削減

導入効果：

以前導入していたチャットボットは回答を編集する作業は、システムベンダーしかできなかったが、「CAIWA」の操作性の高いQA管理機能により、TBSテレビ内で即時対応することが可能となった。

これにより、**編集内容がシステムに反映されるまでの時間が短縮され、運用担当者の利便性も飛躍的に向上した。**



シングルサインオンを実現しているため、ユーザーは一度社内システムにログインすれば、24時間365日いつでも、社内、社外のどこからでも、PC・スマホから安全に「CAIWA」にアクセスし、問い合わせできる。



導入事例：ダイキン工業株式会社様

社内ヘルプデスクとして利用 コスト66%削減

用途：

メールやネットワークにおける設定や不具合に関する社員からの問い合わせに対応

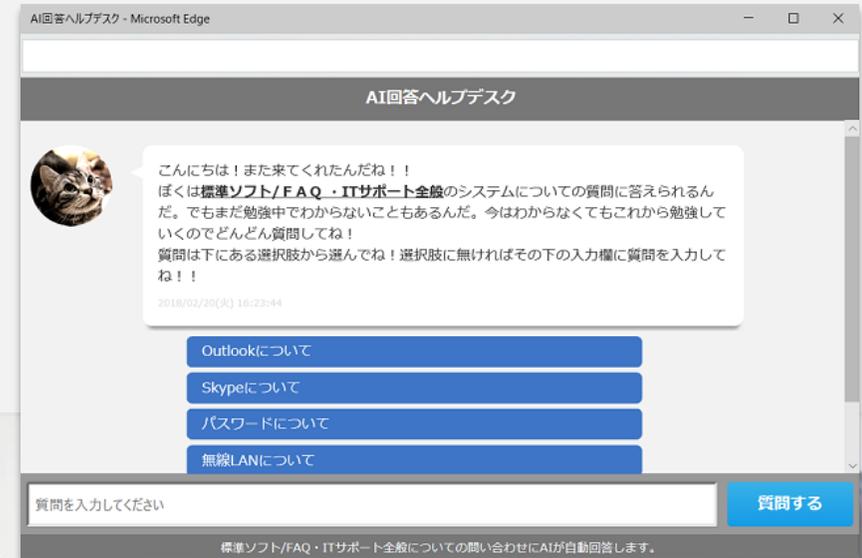
導入目的：

社内問い合わせの応対工数の削減
社員の情報探索にかかる時間の短縮
要望など社員の声の見える化

導入の決め手：

構築・運用ツールが用意されており、**知識データの作成やメンテナンスが短時間でできる**というのが決め手

- ・ 問い合わせ工数：約**66%削減**
- ・ 解決時間：**10分の1以下**に
- ・ 正答率 1ヶ月後：**96%**



導入事例：品川区様

品川区民向けの情報発信・問合せ対応

合計8つのチャットボットで情報を提供。

- ・総合窓口用ロボット
- ・戸籍・住民票案内
- ・保育園案内
- ・子どもの手当・医療助成
- ・住民税・軽自動車税案内
- ・国民健康保険関係案内
- ・障害者支援案内
- ・コロナウイルス案内

LINEでもこれらが確認できるように
品川区アカウントからLINEでチャットボットの
利用が可能

用途：
区民からの特定の情報に関する問い合わせ対応

導入の目的：
情報提供手段の増加
問い合わせ対応負荷軽減



導入事例：株式会社エネルギア・コミュニケーションズ様

エネコムサービス「メガ・エッグ」の顧客向けチャットサポートに採用

用途：
ユーザーからの製品に関する問い合わせに対応

ポイント：
AIで対応できない質問については、オペレーターに交代し、回答。自動応答とオペレーターによる有人応答のハイブリッド対応は、モビルスが提供している「モビエージェント」と連携。

導入の目的：

- ・ユーザビリティ向上
- ・営業時間外対応

LINEとWEBで展開



AI会話プラットフォームCAIWAの紹介

27

CAIWA

Communication Agent with Intelligent Word Analyzer

イクシーズラボ製品の基盤となっている独自開発のAI

AI会話プラットフォームCAIWA 5つの強み

AIチャットボットを簡単に構築・運用するためのプラットフォームCAIWA（カイツ）

CAIWA



高性能AI会話エンジン

クラウド・オンプレミス両対応



構築・運用ツール

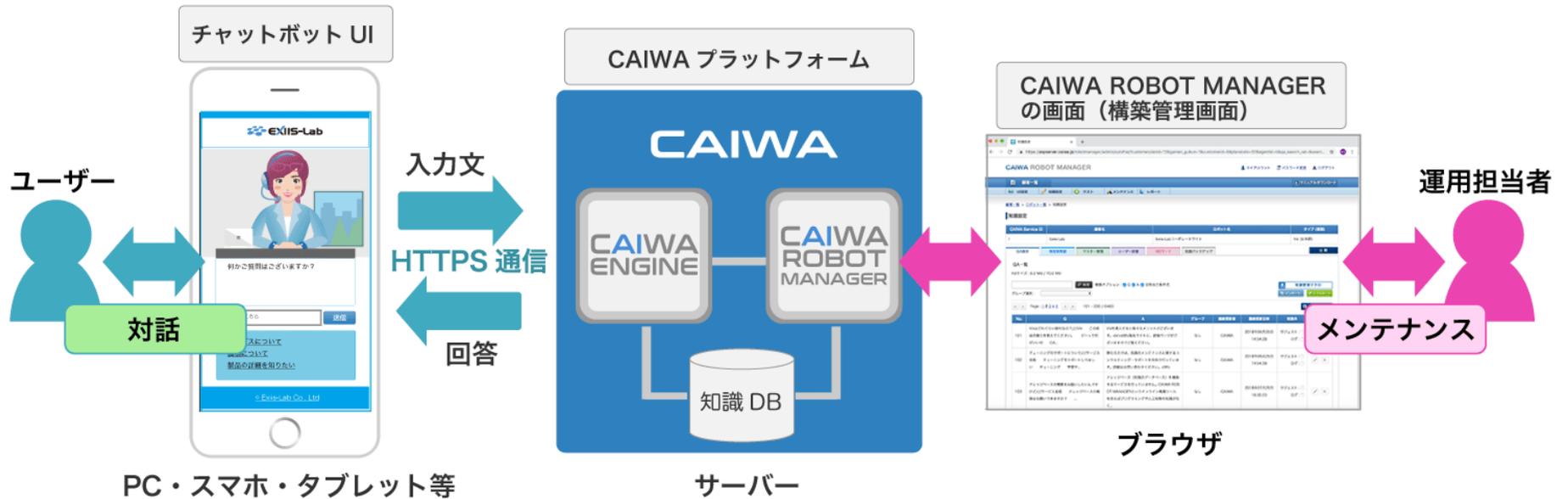
高い言語
認識精度

簡単構築
メンテナンス

歴史ある
システム

豊富な実績

多数の特許



チャットボットUIに入力されたテキストは、CAIWAサーバーに送られ、AIによる処理が行われて、最適な回答を返す。

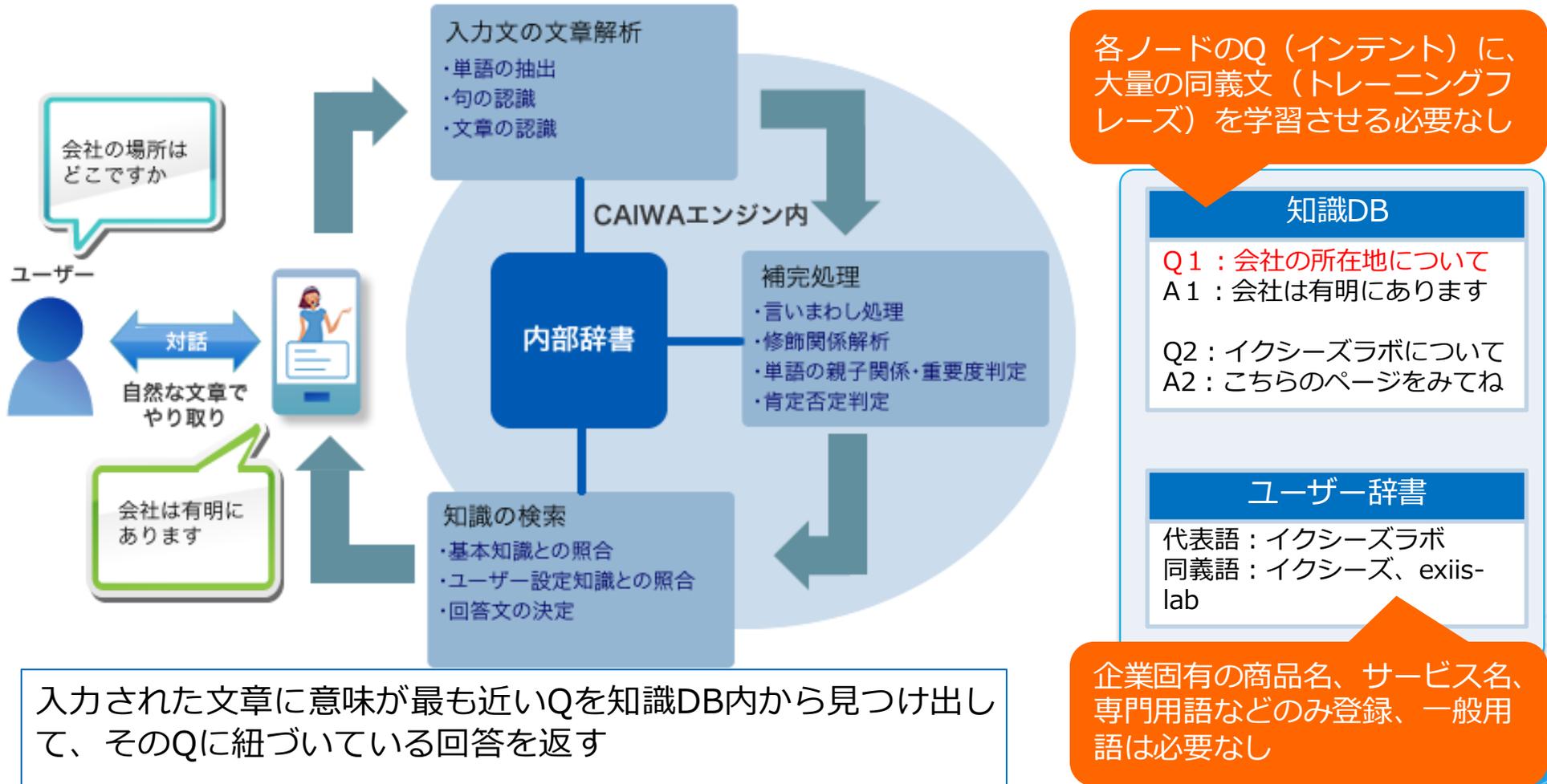
CAIWA ROBOT MANAGER
運用担当者がログインして
構築運用を行う管理ツール

※知識DBとは
入力されるテキスト（質問）とそれに対してどういう出力（回答）を返すかを定義づけたデータベース（学習データ）。CAIWA ROBOT MANAGERを利用し作成。
ChatGPT API連携によるQA自動生成機能を利用し手間なく作成することも可能。

少ないデータで言語認識精度が高いわけ



CAIWAエンジン 高い言語認識精度を誇るAIエンジン



認識精度例



「Qにヒットしない」に注目すると、Qと同じキーワードが入力文に含まれていても意味として違うものはヒットしていない

Qにヒットする

Q	入力文	説明
援助が必要	援助してほしい	「必要」と「要求」の意味が近いと認識
出版しちゃいけない	発行禁止	「禁止」という意味を認識し同義と判定
野菜が必要です	野菜はありますか？	「要求」の意味を認識し同義と判定
メールが送れない	急にメールが送信できなくなって困ってます	少し長めの入力文でも意味が近いと判定

Qにヒットしない

Q	入力文	説明
アメリカが不景気なのはなぜ？	イギリスが不景気なのはなぜ？	対象の違いを認識
いつ東京に届きますか？	東京に届ける料金は？	「時制」と「金額」の意味の違いを認識
これは何円ですか	これは何キロですか	単位の違いを認識
どこに墜落した？	なぜ墜落した？	「場所」と「原因」の違いを認識
パリから届く	パリに届く	「起点」「着点」の違いを認識
メールが送れない	メールがない	「不可能」と「有無」の違いを判定

使いやすい構築・運用ツール



CAIWA ROBOT MANAGER

専門知識必要なし！直感的に扱える管理画面

生成AIと自社開発AIによる
構築・メンテサポート機能搭載

簡単構築

- 生成AIによるQA自動生成機能
- 一括テスト（テストセットは生成AIによって簡単に作成可能）

楽々メンテナンス

- リアルタイム解析
- 類似Q提示
- 生成AIがドキュメントに基づき新規回答案作成

充実したレポート

- 効果測定のための定量分析
- 対応品質改善や顧客インサイトを把握するための分析（入カランキングや満足度分析など）
- PPT・CSVでのレポート書き出し

The screenshot displays the CAIWA ROBOT MANAGER interface. At the top, there's a navigation bar with options like '顧客一覧', 'UI設定', '知識設定', 'テスト', 'メンテナンス', and 'レポート'. The main content area is titled '知識設定' (Knowledge Management) and shows a table of knowledge items. Below the table, there are sections for 'QA一覧' (QA List) and a 'レポート' (Report) section.

知識設定 Table:

CAIWA Service ID	顧客名	ロボット名	タイプ (自動)
F	u Exiis-Lab	Exiis-Labコーポレートサイト	Viii (日本語)

QA一覧 Table:

No.	カテゴリ	Q	A	グループ	最終更新者	最終更新日時	対象外	編集 / 削除
101		Viiiはどれくらい便利なの？//N/Viii この商品の魅力を教えてください。 ピーって何がいの CA..	Viiiを導入すると様々なメリットがございます。 BFR製品サイトに、詳細ページがございますのでご覧ください。	なし	CAIWA	2020年11月26日 15:19:32	サジェスト: <input type="checkbox"/> ログ: <input type="checkbox"/>	
102		チューニングのサポートについて //サービス全般 チューニング をサポートしてほしい チュー ニング 学習や..	弊社の方では、知識のメンテナンスに関するコンサル ティング・サポートを有料で行っています。詳細はお 問い合わせください。 	なし	CAIWA	2020年11月26日 15:19:32	サジェスト: <input type="checkbox"/> ログ: <input type="checkbox"/>	

レポート Section:

「いい」の各ヒットタイプの割合

高 低 部 N 無

76% 97% 82% 11% 73%

ヒットレベル: 並び順: はい (多い順) << 一番最初 < 前へ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 次へ > 一番最後 >>

ヒットカテゴリ	Q	A	はい	いいえ	無回答	満足率 (%)	有効率 (%)
CAIWAの特徴について		CAIWAは単純なキーワードマッチングで 入力文と知識の比較を行っているのでは なく、 入力文全体の意味をとらえ、 入力に対する最も適切な回答を送るこ とを特徴としています。 Viiiにはホームページ上で、質問に答えな がら最適なページに誘導したり、聞き返	59	45	198	57	34

使いやすいテスト・メンテナンス機能

CAIWA
ROBOT
MANAGER

ある企業がテストを行い回答の正誤確認と分類にかかった実際の時間

(テストデータ：100問)

CAIWA
15分他社製品
33時間

なぜ短時間でできるのか

CAIWA ROBOT MANAGER

QAテスト

QAファイルテスト

インポートファイル: [] [参照] [送信]

<テスト結果>

ヒットレベル: [全て表示] | 検索Q: [全て表示] | 状態: [全て表示] | [P] [R] [G] [C] [V]

Page: 1 | 1 - 18 / 18

入力文	A	ヒット	ヒットQ	候補Q
本は読める?	読者小段が好きです。読者よりも 読者初めの読者が気になってしまいま す。	○ (8)	本は読者の	一冊読んだ人 読者読者 どこまで読みたい?
子供の頃の夢は?	ロボットに子供時代ってないんです よね。いいなー人間は・・・	○ (8)	子供のこの夢は何ですか?	夢はなんですか 子どもは? 子どもは大人ですか?
自分の夢を教えてください	私はスポーツ好きですよ！得意な もの、好きなものを教えてください・・・ でも一回だけだのショートしてしま い、ご迷惑なのです。。	○ (10)	運動が得意な人ですか?	運動したほうがいいかな 私も知ってますよ 私も知ってますよ?
スマートフォンが壊れてる?	ごめんなさい。修理不足ですね。@ @修理がよくなるかもしれません。	X		スマホが壊れてる? スマホが壊れてる? 修理してあげて 修理してあげて 修理してあげて

一括テスト機能

「テスト用（想定質問）データ」にて一括テスト可能
テスト用データはChatGPT連携によるQA自動生成機能
でドキュメントから簡単に作成できる

メンテナンス機能

複雑な作業は必要なく効率よく学習データの
追加・更新が可能

- ユーザーの質問をリアルタイムに解析
- フィルタで素早く分類
- AIによる類似Qの候補提案
- ChatGPT連携による回答生成

チャットボット導入・構築時の問題あるある

1. 整理されたデータが必要

- ・学習用のデータ(FAQデータ等)が集約されていない
- ・綺麗なデータになっていない(生ログの状態、文章が長すぎるなど)
- ・各対応チャンネルの担当者ごとにデータのフォーマットが違う

2. 回答精度（正答率）が上がらない

- ・大量の例文（同義文）を登録しないと意図したQ（インテント）にヒットしない
- ・どういう同義文を学習させればいいのかわからない
- ・無駄な文章を学習させてしまい誤回答の原因になってしまう

3. テスト・チューニングに時間がかかる

- ・一つずつ質問を入力して回答できるか確認するのは時間がかかる
- ・質問の意図として、より最適なものがある場合でも、見つけられない
- ・間違った回答が返ってきた際、何にヒットしたかがわからない

4. 思ったより開発コストがかかる

- ・回答と一緒にWEBページや画像を表示させるのが簡単にできない
- ・質問候補を表示させるのにプログラミングが必要
- ・回答が役に立ったかを聞くためのボタンを表示させるのに開発が必要



CAIWA × 生成AIが解決

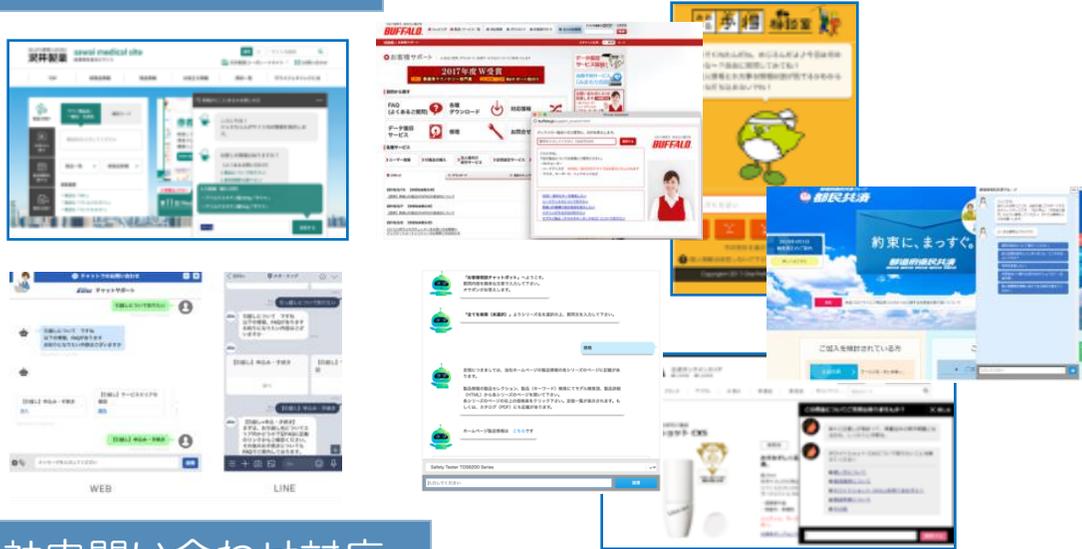
20年以上の研究開発による、成熟したAIシステム
15年以上サービス提供して得た知見による手厚いサポート

2001年	★CAIWA開発スタート
2006年	・研究機関（産総研、大学等）と共同研究
2008年	・ホームページ上の自動対話型コンテンツサービス開始（チャットボットの原型） ・日産自動車WEBプロモーションにて採用 ・2008年グッドデザイン賞受賞 ・各企業のWEBプロモーション向け自動対話型コンテンツ多数採用
2010年	・CAIWA クラウドサービス開始 ・CAIWA Service Viiiリリース
2011年	・構築・運用管理ツール CAIWA ROBOT MANAGER リリース ・各社とパートナー提携開始 大手携帯キャリアで採用
2015年	・2015年 ITpro EXPO AWARD 優秀賞受賞 ★【チャットボット】がキーワード化
2016年	・英語版サービス開始 ・オンプレミス版提供開始
2018年	・DB検索AI CAIWA Service CoReDA発表 ・沢井製薬 チャットボットを利用した薬品検索を実現(製薬業界初)
2020年	・自治体・教育機関での採用増加
2021年	・AIドキュメント検索CAIWA Service FinDocリリース ・Microsoft Teams連携「CAIWA Service for Teams」リリース
2022年	・チャットボット×社内ドキュメント検索 CAIWA Service Viii AIドキュメント検索FinDocと連携可能に
2023年	・ChatGPT API連携「CAIWA Service Viii Powered by ChatGPT API」リリース
2024年	・AIプロダクトアワードでCAIWA Service Viiiがグランプリ受賞！

導入実績 累計約200社

高い継続率

カスタマーサポート



- 品川区様
- 東日本旅客鉄道様
- 阪急阪神電鉄様
- バッファロー様
- エネルギー・コミュニケーションズ様
- 東京観光財団
- 田辺三菱製薬様
- 沢井製薬様
- 新生銀行様
- 全国生活協同組合連合会様 (各地 共済サイト)
- 軽自動車検査協会様
- 他

社内問い合わせ対応



“見える”の向こうにあるものを。



- ダイキン工業様
- 本田技研工業様
- TBSテレビ様
- バイエルホールディング様
- 東北電力様
- 桜美林大学様 (生徒向け)
- 横河電機様
- 千寿製薬様
- 日本調剤様
- ヤンマーパワーテクノロジー様
- 他

50件以上の特許取得

- ・ 会話基本機能

ユーザーからの入力（文字・音声等）を意味解釈し知識データ内のQ群と距離判定。一番近いQに紐づくAを返す。また、応答内容によってユーザー端末に所定の挙動（URL、画像を呼び出す等）を行わせる情報提供システム。

（特許第6345577号）

- ・ 知識のテスト・メンテナンス機能

学習データをリアルタイムにテストが出来る機能を有し、また、テストの結果やユーザーからの問合せ結果を利用して知識のメンテナンスを実施するシステム。

（特許番号6087333号）

- ・ 会話を通じたロボットの制御

（特許番号3923378号）

他、約50件の特許取得

