

CAIWA Service
CoReDA

CAIWA Service Co^{コレダ}ReDA

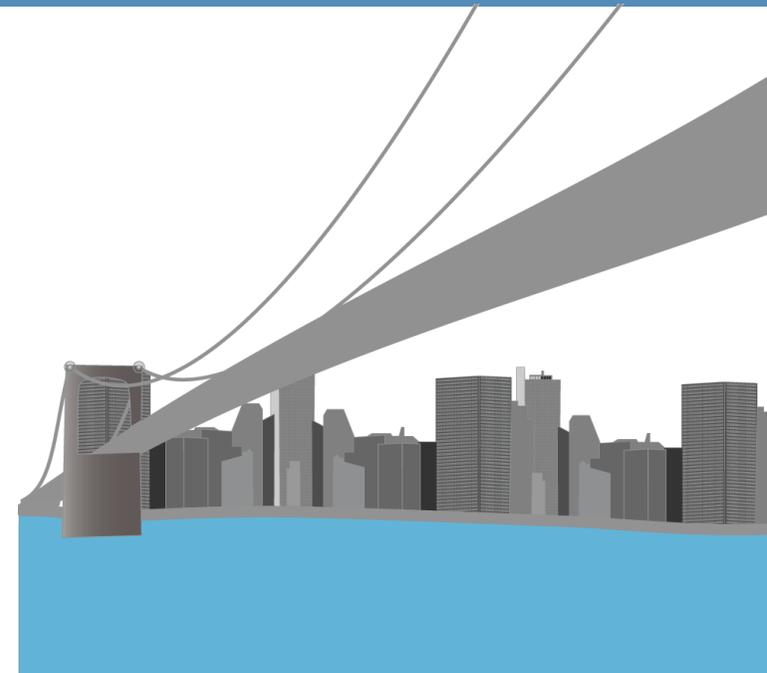


Exiis-Lab

= "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



CAIWA Service CoReDA

表形式データをナレッジに



特定分野の製品を扱うメーカーやD2C企業に
AIによる高度な製品絞り込みと
製品毎の情報取得を支援する革新的な
データベース検索システム

迅速かつ正確な情報取得で**ユーザーの商品理解を促進**

こんなお困り事ありませんか？

大量の製品データから部品や素材などの情報を見つけ出すのに時間がかかる

システム担当者しかデータベースから情報を抽出できず現場で活用できていない

ECサイトの商品検索の利便性が悪くユーザーの離脱が多い

利用中のデータベース検索が使いにくくうまく活用できていない

大規模なデータから必要情報を取得できる検索技術を持った社員が少ない



CAIWA Service CoReDAが解決します！

活用シーン1 製造関連企業様向け

製品メンテナンスおよび補修に関する情報取得支援

Scene1

パーツの特定

製品番号や製造年、使用環境などに基づき必要な補修パーツを迅速に特定。



Scene2

詳細情報の取得

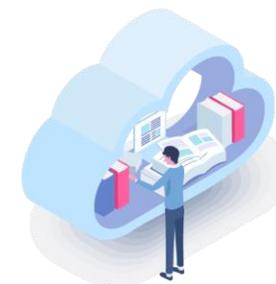
各パーツの互換性、仕様などの詳細情報の取得。



Scene3

取扱い情報の取得

パーツの取り付け方法やメンテナンス手順を記載した技術文書や動画リンクの提供。



効率化

迅速に適切なパーツを見つけることで、メンテナンス時間を短縮。

精度向上

誤ったパーツ選定によるトラブルを減少。

ダウンタイム短縮

設備の稼働停止時間を最小限に抑え、生産効率を向上。

コスト削減

適切なパーツを初回で選定することで、不要な追加コストを削減。

活用シーン2 D2C EC企業様向け

商品選択のお手伝いと問い合わせサポート

Scene1

ニーズに合った商品提案

チャットボットからのヒヤリングに答えることで最適な商品を提案してもらえます。



Scene2

商品に関する質問対応

特定商品の仕様、価格、特徴などの情報を正確かつ迅速に取得できる。



Scene3

一般的な問い合わせ対応

購入の仕方や送料についてなどECサイト利用に関する不明点を解消。



エンゲージメントの向上

対話形式で迷うことなくニーズに合った商品を絞り込めるなどUXの向上によりリピートユーザーが増加。

成約率向上

商品や購入に関する疑問や不安をすぐに解消でき購買意欲が促進され成約に至る確率が高まる。

運営効率化

自動化された商品提案と問い合わせ対応によりカスタマーサポートの負担が軽減される。

① 自然文での検索

キーワードだけではなく自然文で検索可能。

② スロットフィル

商品を絞り込むために必要な情報（スロット）を自動でヒヤリング。ユーザーの答えによって適切なフィルタが動的に適用されることで最適な結果を提供。

③ 属性と値の情報表示

絞り込みに利用した属性とその内容を表示

④ 絞り込み結果一覧表示

絞り込んだ商品を一覧で表示。どういう情報を表示させるかの設定可能。

⑤ アクションボタン

商品詳細ページや会員登録ページなどユーザーにアクションを起こさせるためのページに誘導可能。

⑥ 商品ごとの詳細質問

特定の商品に特化した質問が可能。

The screenshot illustrates the CoReDA interface for searching tents. It features a chat-based search process where a user asks for tent recommendations, and the system provides suggestions based on user input. The interface includes a chat window with a character icon, a search bar, and a results list on the right. Red boxes highlight key elements:

- ①** Search bar: "テントを探しています"
- ②** Chat input area: "最大収容人数を下記から選択してください。下記にない場合は入力してください。" with options: 4人, 6人, 8人.
- ③** Chat messages: "タイプを下記から選択してください。下記にない場合は入力してください。" with options: ドーム型, 2ルーム型. "絞り込んだものを表示します。"
- ④** Search results list: "絞り込み結果" showing items like "ドームテントA" (¥85,000), "ドームテントB" (¥101,000), and "ドームテントC" (¥53,000). Each item has a "商品詳細ページを開く" button and a "商品について質問する" link.
- ⑤** Filter summary table: A table showing the selected filters: "タイプ" (ドーム型), "最大収容人数" (4人), and "カテゴリ" (テント).

3つの高度な情報検索機能

スロットフィル（情報絞込み）

キーワード選定を容易にします

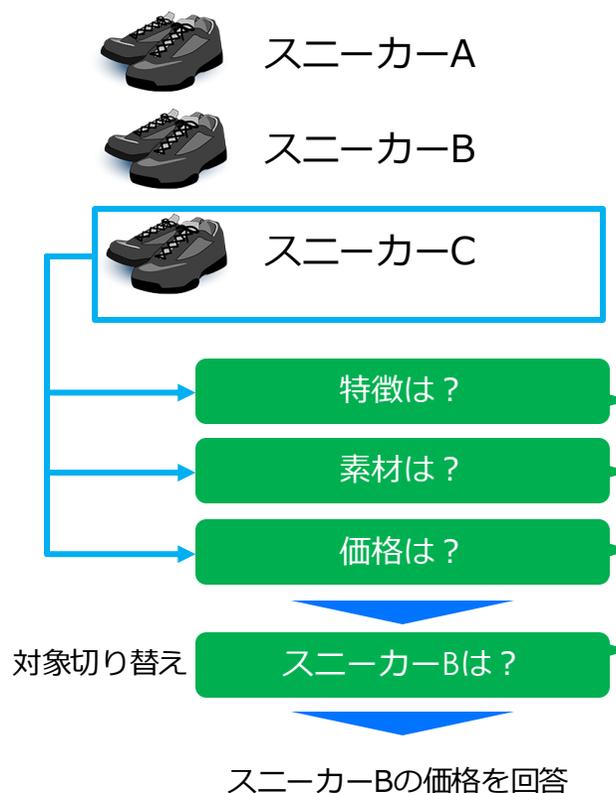
チャットボットの質問に答えることで、
情報を絞り込むことができます。



ターゲットディグ（情報深掘り）

特定の対象に対する理解を深めます

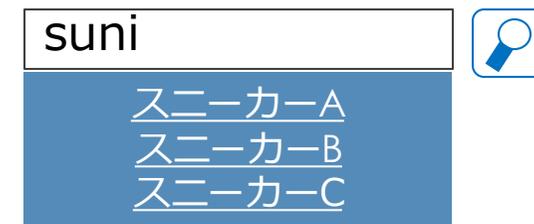
特定の対象に絞り次々と質問できます。また、一つ前の質問を保持することもでき対象の切り替えも容易です。



サジェスト（入力補助）

入力の手間を省きます

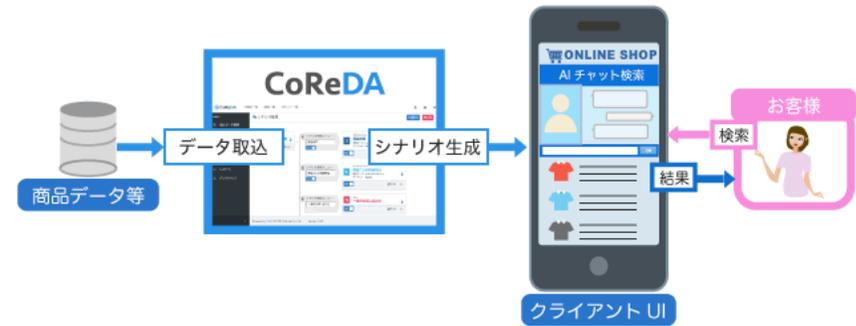
2文字以上入力するとその文字を含む候補を表示。表記揺れも吸収します。



簡単導入・使いやすい管理画面

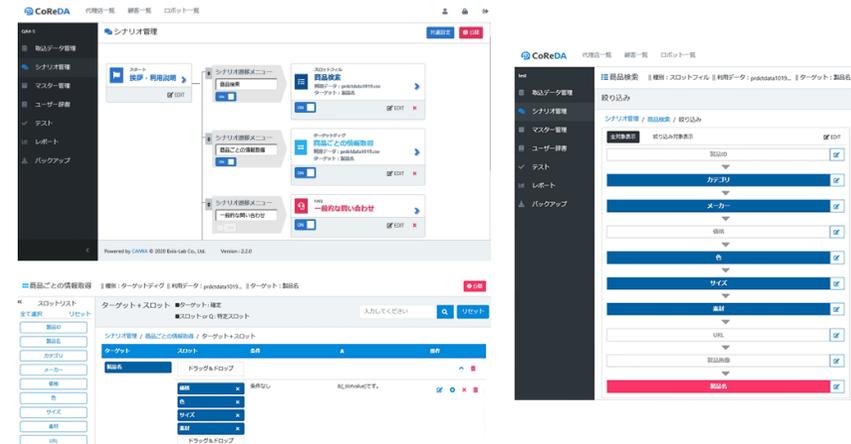
① 手間なく簡単にシナリオ構築

データを取り込み基本設定を行うだけで、あらかじめ用意された汎用テンプレートにより、情報を絞り込むためのシナリオやQ&Aが手間なく簡単に作成できます。コーパスによる学習や複雑なシナリオ構築は不要です。



② 操作性の高い管理画面

マウス操作だけでも基本的な設定がスムーズに完了します。専門知識不要で、誰でも簡単に操作できる管理画面設計となっています。



③ データの更新のみでメンテナンスフリー

製品情報などのデータを変更すると情報を絞り込むためのチャットボットからの質問内容や質問に対する回答などチャットボットの知識も自動的に更新されるため、メンテナンス工数を大幅に削減できます。

導入事例：沢井製薬株式会社様

医療関係者向けサイトに導入 製品情報の検索性や利便性の向上が 目的

チャットボットを導入したのは、製薬企業としては国内初

用途：
製品情報の案内

導入先：
医療関係者向け総合情報サイト

目的：
製品情報の検索性、利便性向上

外部データ連携機能：
製品データを変更すると自動的にチャットボットの知識データも更新
メンテナンス工数が大幅に削減



AI会話プラットフォームCAIWAの紹介

11

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

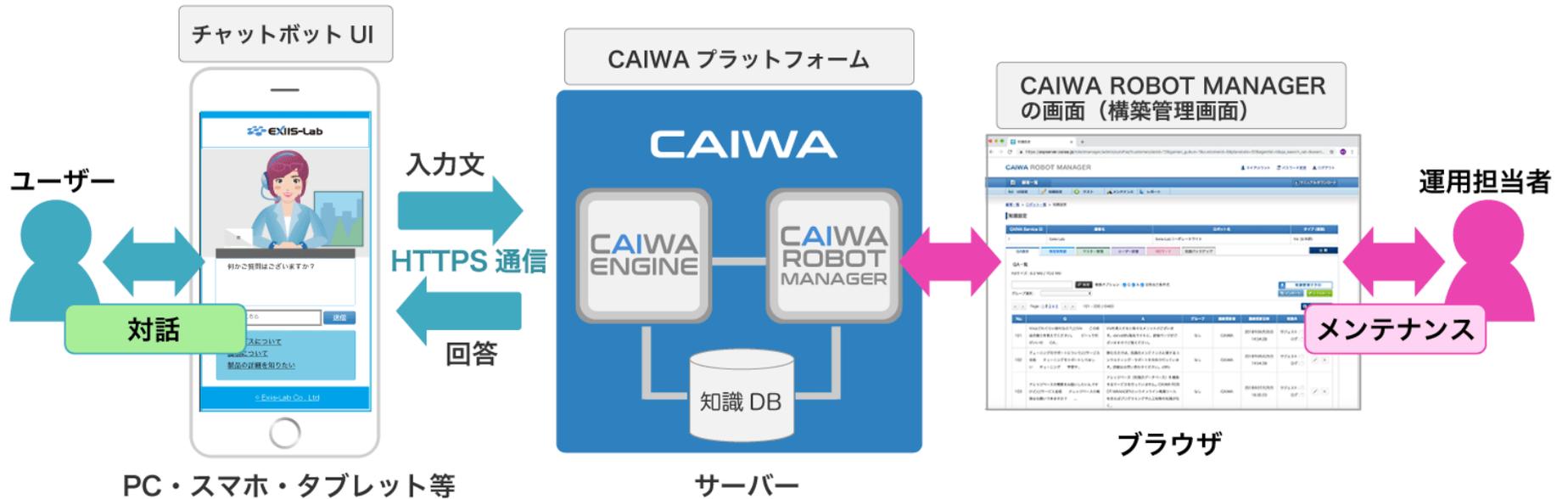
高い言語
認識精度

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。

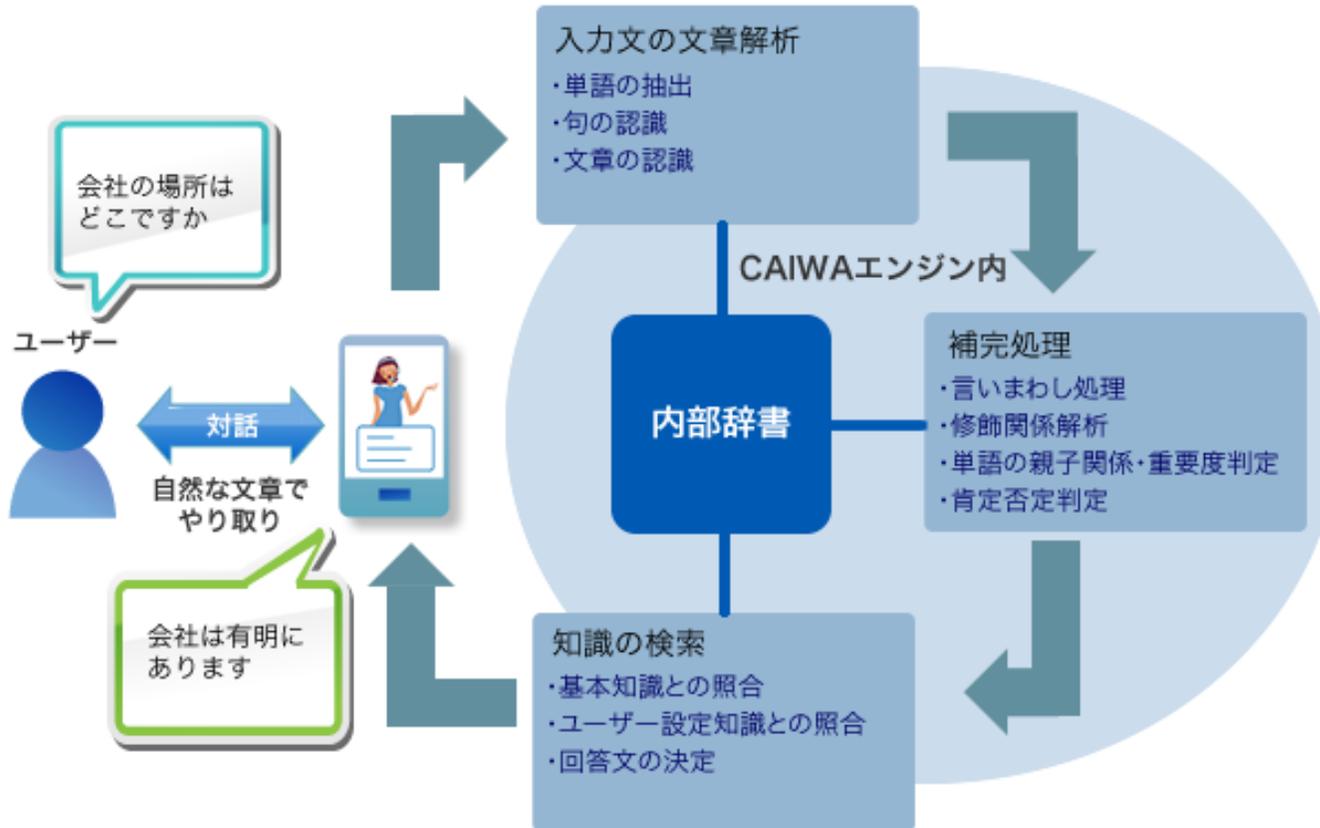
CAIWA ROBOT MANAGER
運用担当者がログインして
構築運用を行う管理ツール

※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
ENGINE

CAIWAエンジン 高い言語認識精度を誇るAIエンジン



各ノードのQ（インテント）に、大量の同義文（トレーニングフレーズ）を学習させる必要なし

知識DB

Q1：会社の所在地について
A1：会社は有明にあります

Q2：イクシーズラボについて
A2：こちらのページをみてね

ユーザー辞書

代表語：イクシーズラボ
同義語：イクシーズ、exiis-lab

企業固有の商品名、サービス名、専門用語などのみ登録、一般用語は必要なし

入力された文章に意味が最も近いQを知識DB内から見つけ出して、そのQに紐づいている回答を返す

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 with pie charts and a data 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？//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。 BRr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 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"/>	

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 入カ文と知識の比較を行っているのでは なく、 入カ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 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] | 候補: [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 新人の登場が気になってしまいま す。	○ (8)	本は読める	一冊読んだ人 の本 どこまで読んだ?
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)	子供の頃の夢は何ですか?	夢はなんですか 子どもは?
自分の進路ってどう?	私はスポーツ好きですよ！得意な もの、好きなものを決めます！・・・ でも一歩踏みださないと進んでしま い、後悔なんです。。。	○ (10)	進んでいてくれるの	進んでほしいんだけど 進んでほしいんだけど 進んでほしいんだけど
スマホっていいよねー	さめんなさい。使えませんがね。@ の質問がよく分かりません。	X		スマホっていいよねー スマホっていいよねー スマホっていいよねー スマホっていいよねー

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

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（intent）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

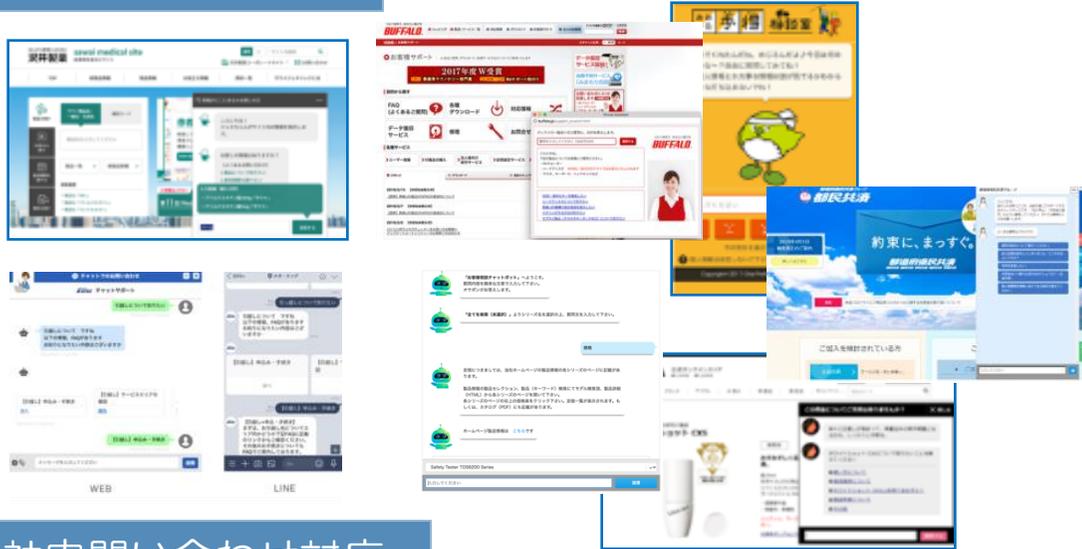
20年以上の研究開発による、成熟したAIシステム
15年以上サービス提供して得た知見による手厚いサポート

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

