



CAIWA Service

製品紹介

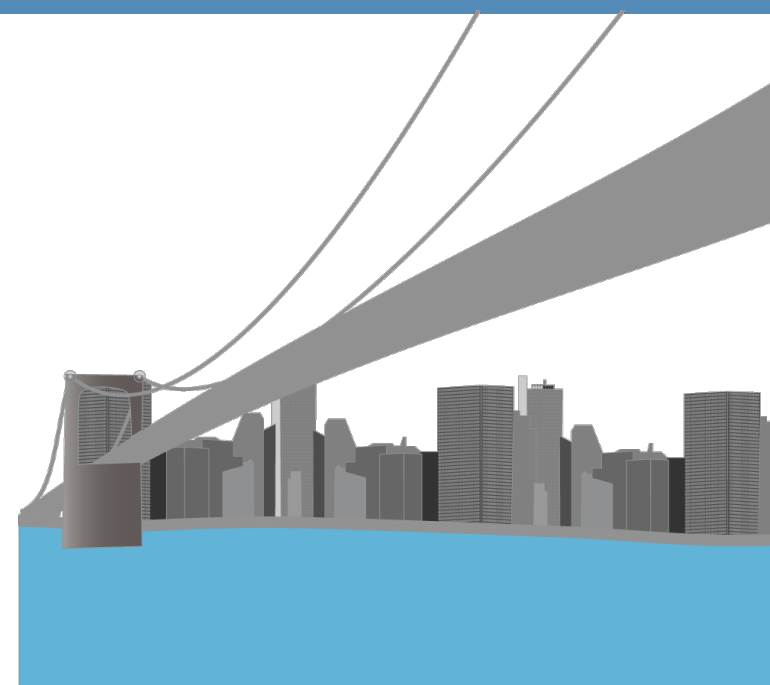


Exiis-Lab

= "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



CAIWA Service FinDocのご紹介

3

find（見つける） + document（ドキュメント）
= FinDoc（ファインドック）

FinDoc

社内ナレッジの活用を最大化！



電子文書の迷宮から必要情報を迅速に発見！

業務効率の改善 属人化の解消を実現

こんなお困り事ありませんか？

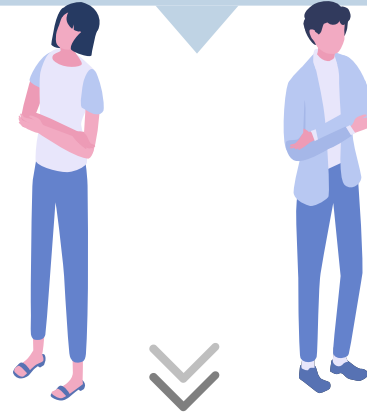
ベテラン社員が離職し資料の場所が分からなくなり無駄な作業が発生している

必要な情報が載っている資料が見つからず顧客への回答に時間がかかり機会損失が発生

蓄積されたナレッジが活用できず意思決定の遅れや新しいアイデア創出の妨げになっている

新しい資料があるのに気が付かず古いものが使われていてサービスの質低下につながっている

ファイル名の変更や場所の移動で文書が行方不明になることが多い



CAIWA Service FinDocが解決します！

① 自然文での検索

自然文で検索可能。ファイル名だけではなく全文検索もでき表記揺れにも対応。

② ソート（並び順）

ヒットスコア、サイズ、更新日時等で並び順を変更できる。

③ ファイルダウンロード

ファイル名をクリックするとダウンロードでき中身を確認できる。

④ ページ表示

検索にヒットした情報が載っているページ番号と抜粋を表示。さらにヒットワードがハイライトされる。

⑤ フィルタ

ファイル名やファイルの中身等検索対象を選択できたり、PDF、エクセルなどのファイルフォーマットや、更新日で絞って検索可能。

The screenshot shows the FinDoc search interface. A red box labeled ① highlights the search bar containing the text "Viiiの運用について". A red box labeled ② highlights the sorting tabs at the top: "ヒットスコア", "名前", "更新日時", "サイズ", and "タイプ". A red box labeled ③ highlights the first search result, "CAIWAServiceViii製品紹介2023.pdf", which includes page numbers (P.13, P.29, P.1, P.43, P.57) and a preview snippet. A red box labeled ④ highlights the second search result, "CAIWAServiceViii_事例まとめ資料.pdf", which includes page numbers (P.9, P.1, P.10, P.12, P.4) and a detailed preview snippet. A red box labeled ⑤ highlights the search filters panel on the right, which includes checkboxes for "フォルダ名", "ファイル名", and "内容", and a list of file types (PDF, PowerPoint, Excel, Word, テキスト) with corresponding icons.

イクシーズラボが長年研究し開発した言語解析エンジン「CAIWA」を一部利用しており、高い検索精度を誇ります。

表記揺れ対応

漢字・ひらがな・カタカナ・アルファベットなど表記揺れに対応。

WEBページ 🔍



WEBSITE

HP

ホームページ

別の言い回しにもヒット

同義語対応

略称名や別の言い回しなどにもヒット。各企業ごとのユーザー辞書作成も可能。

WEB 🔍



ウェブ

web

表記揺れを吸収

多様なデータを検索可能

PDF、エクセル、ワード、パワーポイント、テキストなどの様々なファイル形式に対応。

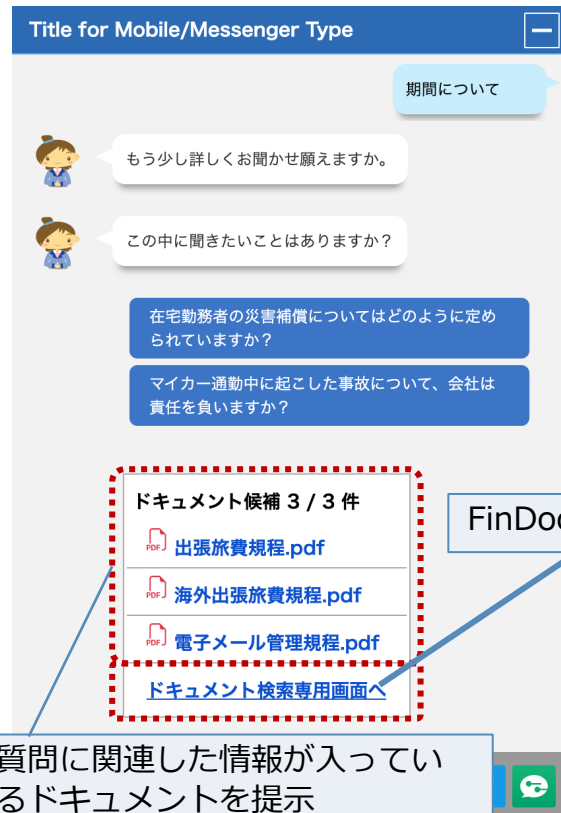


チャットボットで回答が得られなかった場合等に社内にあるドキュメントを全文検索して関連情報を取得できる

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



FinDoc画面が立ち上がる



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。

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

AI会話プラットフォームCAIWAの紹介

9

CAIWA

Communication Agent with Intelligent Word Analyzer

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
Communication Agent
with Intelligent Word Analyzer



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

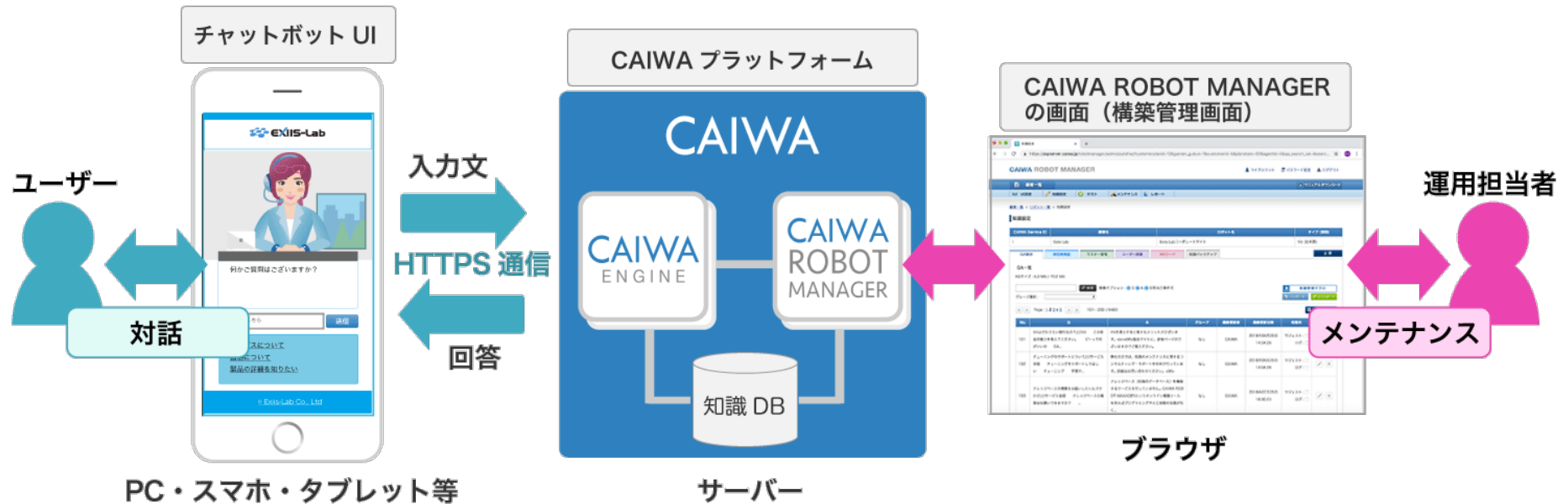
高い言語
認識精度

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

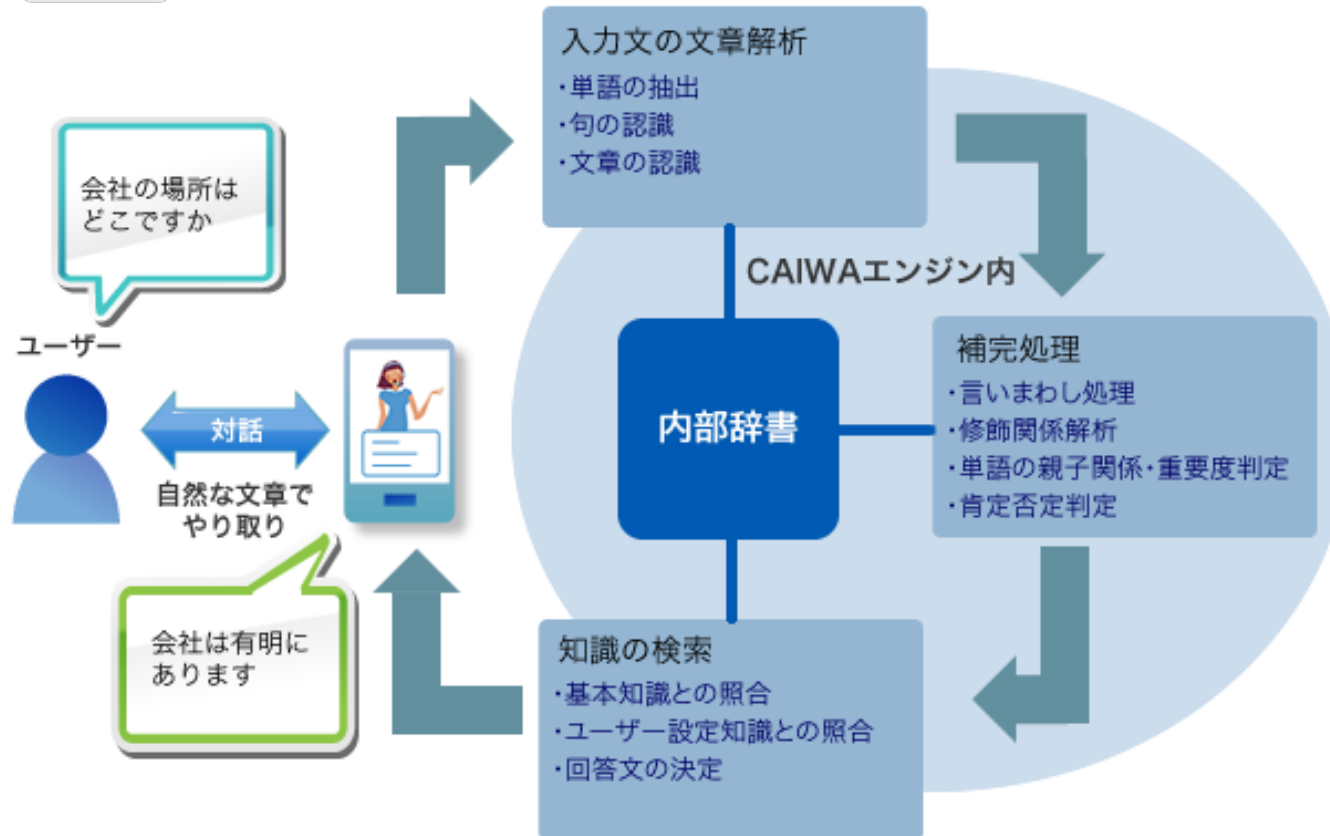
入力されるテキスト（質問）とそれに対してどういう出力（回答）を返すかを定義づけたデータベース（学習データ）。CAIWA ROBOT MANAGERを利用し作成。

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



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

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

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



「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



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と独自AIによる
構築・メンテサポート機能搭載

簡単構築

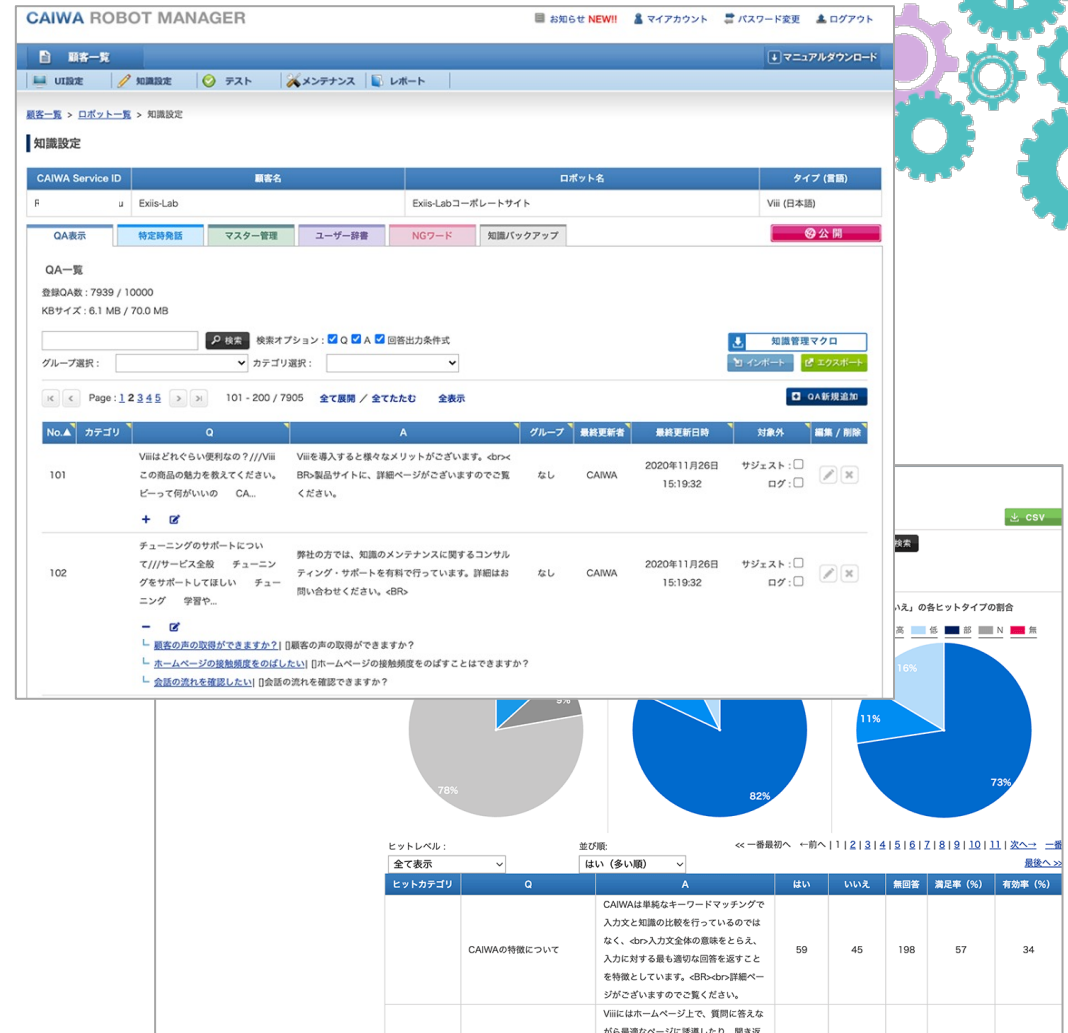
- 生成AIによるQA自動生成機能
- 一括テスト（テストセットは生成AIによって簡単に作成可能）

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（入力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





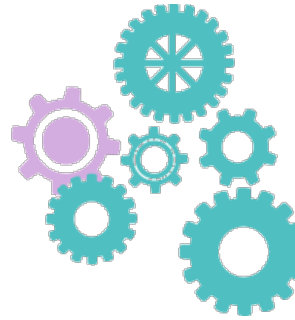
ある企業がテストを行い回答の正誤確認と分類にかかった実際の時間

(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

[ホーム](#)
[ログイン](#)
[ログアウト](#)

[顧客一覧](#)

[QAテスト](#)
[知覚設定](#)
[テスト](#)
[メンテナンス](#)
[レポート](#)

[マニュアルダウンロード](#)

顧客一覧 > [ロボット一覧](#) > テスト

テスト

QAテスト

内部評価テスト

◆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:

候補Q:

状態:

[P 検索](#)

[CSV](#)

[<](#)
[Page: 1](#)
[>](#)

[1 - 18 / 18](#)

[QAテスト](#)
[企業](#)

入力文	A	ヒット	ヒットQ	候補Q
赤は暖める?	暖房小窓が好きです。部屋全体も 知人知の暖房が寒くなってしまいま す。	0 (英)	赤は暖むの	一言も暖房人だ 赤を暖む どこあけたいの?
子供の頃の夢は?	ロボットに子供役で代ってないんでは よ。いいなー夢は・・・	0 (英)	子供のころの夢は何ですか?	夢はなんですか 子どもは? 子どもは大人ですか?
何の運動やってるの?	私はスポーツ好きですよ！得意なの もの、好きなもの水泳です！・・・ でも一言聞いてからショートしてしま い、ご迷惑なんです。	0 (英)	運動なんてやってるの	運動したほうがいいかな 何の運動ですか? 何をしてますか?
スマートスピーカー聞いてる?	さめんなさい。記憶不足ですね。<Q の質問がよく分かるません。	X		スマートスピーカー聞いてる? 何の質問ですか? 聞いてるの?
		-		好きなスポーツは何ですか?

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

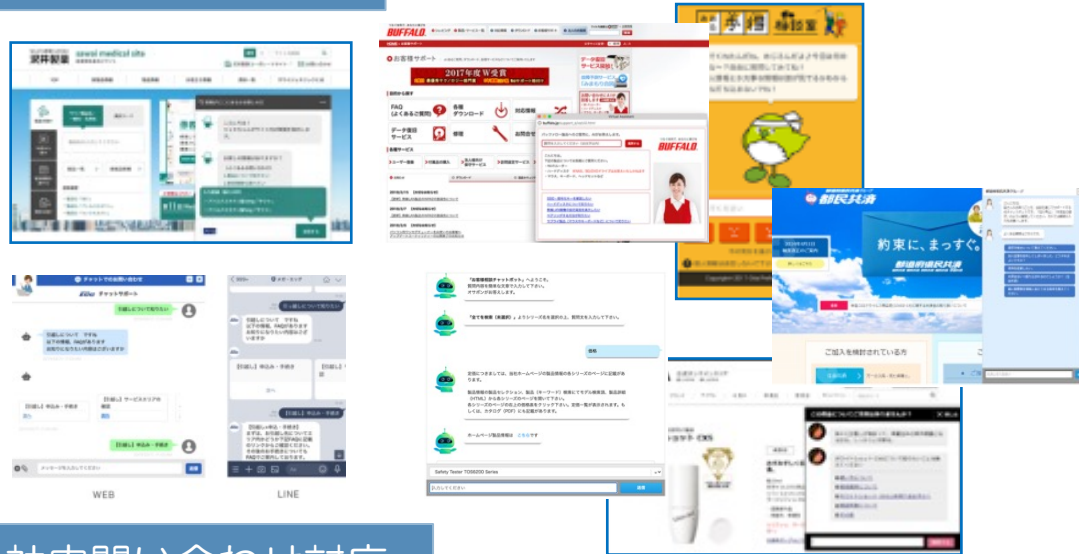
20年以上の研究開発による、成熟したAIシステム
15年以上サービス提供して得た知見による手厚いサポート

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

- ・ 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

