



AIナレッジエージェント

クレア  
CAIWA Service Qrea

**CAIWA**

# 会社概要（事業概要）

商号	株式会社シナジー
所在地	<p>【本社】 〒901-2223 沖縄県宜野湾市大山七丁目10番14号3階</p> <p>【東京支社】 〒105-0023 東京都港区芝浦4-9-25 芝浦スクエアビル13F</p>
設立年月日	2010年4月13日
代表者	代表取締役 幸田 隆
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>●システム開発 (行政/自治体・金融向けWeb・業務系アプリケーション 他)</li> <li>●ソリューションサービス (自治体向け内部情報システム開発・販売・コンサルティング、校務支援システム販売 他)</li> <li>●Webデザイン (サイト制作、Eコマースサイト運営 他)</li> <li>●データセンタ事業 (ハウジング、LGWAN-ASPサービス等)</li> </ul>
資本金	8,000万円
社員数	85名 (2023年3月現在)
主要取引銀行	沖縄銀行・琉球銀行・みずほ銀行・鹿児島銀行
認証・許認可	プライバシーマーク (認定番号: 第18820311号) 労働者派遣事業 (許可番号: 派47-300261)



# なぜ今ナレッジ活用が重要なのか

## 背景と課題

### 人材の流動化・労働人口減少

- ・退職や転職、異動増により、**現場のノウハウ（暗黙知）が消失しやすい状態に。**
- ・若手採用の難化により**業務・技術の継承が進まない。（属人化問題）**

業務知識を形式知化し、誰でも再利用できる形で蓄積・継承するための仕組みが必要

### 新技術導入・DX化加速

- ・ツール・システムの乱立および情報の散在によって**必要な情報が探しにくい**
- ・新しいツールや**新技術導入による負担や教育コストが増加**

使い方・事例・FAQ、先行導入部門の成功事例・注意点を横展開し使いこなす文化の育成が必要

### 働き方の多様化

- ・テレワーク等の多様な働き方で、対面共有が減り、**確認作業や問題解決に時間がかかる**
- ・ワークライフバランス重視や残業規制で、**短時間・高効率な業務**が求められている

無駄な確認作業や手戻りを減らすためにマニュアル、過去事例を迅速に共有・活用できる環境が必要

### 市場変化・競争激化（VUCA時代）

- ・市場ニーズの変化が加速し、**顧客の期待に柔軟・迅速に応える必要**がある
- ・変化に適応できない企業は**競争力を失うリスクが高まっている**

現場で得られる顧客の声、最新の知見やベストプラクティスを組織全体で共有する仕組みが必要

ナレッジを体系的に管理・共有する取り組みの重要性が一層高まっています

成果が得られた：72%

成果が得られなかつた：1.6%

どのような成果が得られたか

業務効率化

技術力向上

業務品質向上

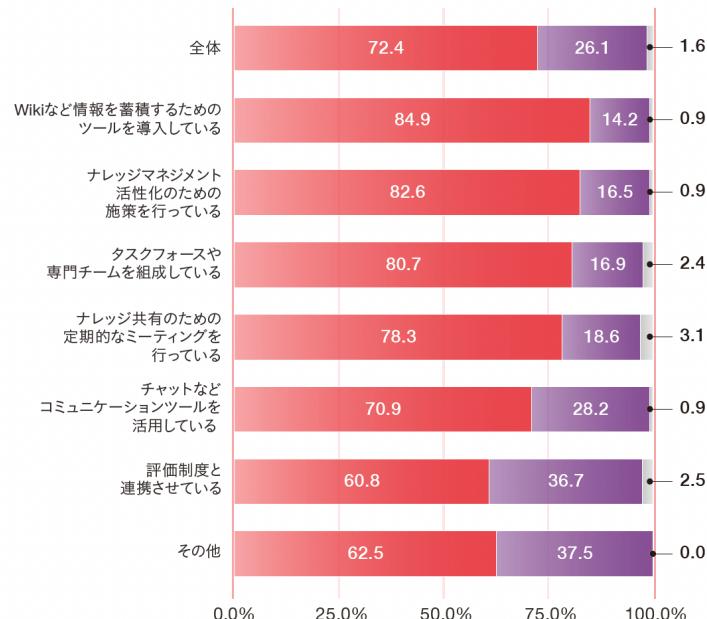
商品力強化

営業力強化

若手への技術継承

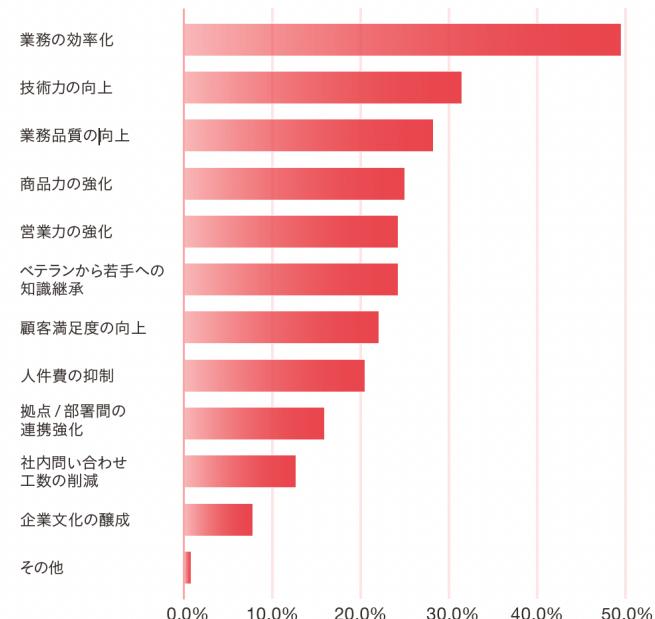
取り組み内容別

- 何らかの成果が得られた
- 効果があるかは(まだ)わからない
- 特に効果は得られなかつた



実施の成果内訳

※「効果が得られた」と回答した人のみ

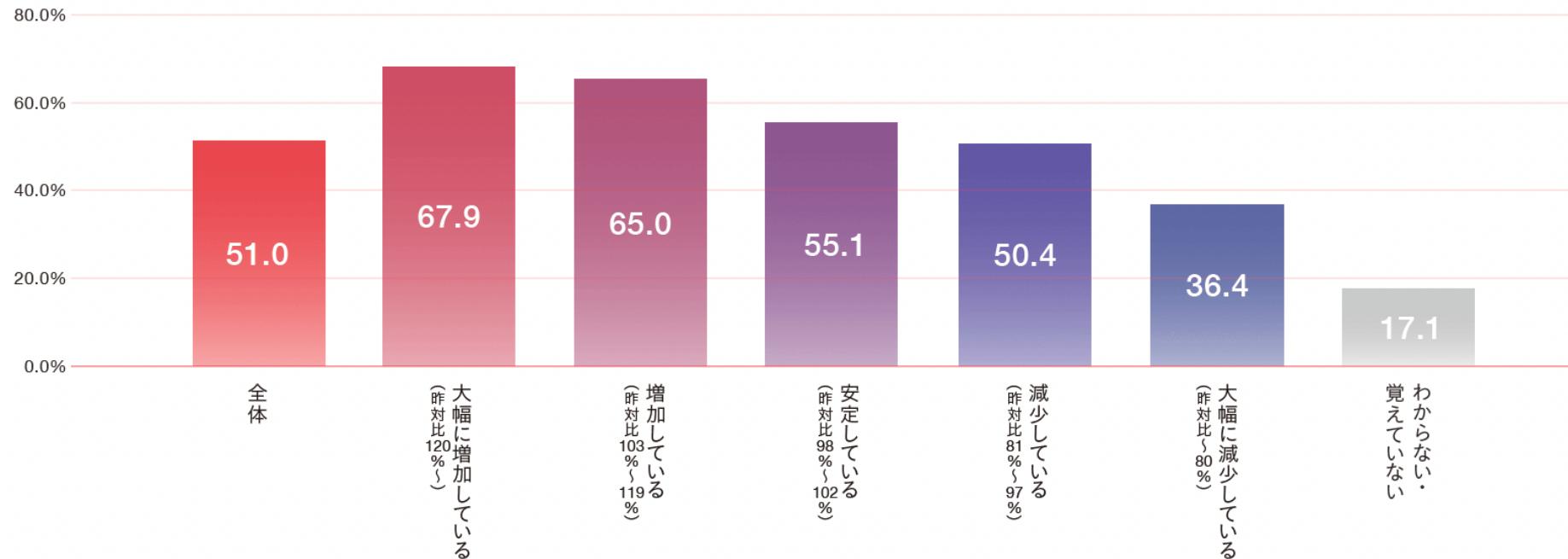


出典元：ナレッジマネジメント白書 2024 (any株式会社)

ナレッジ活用が企業成長の鍵に

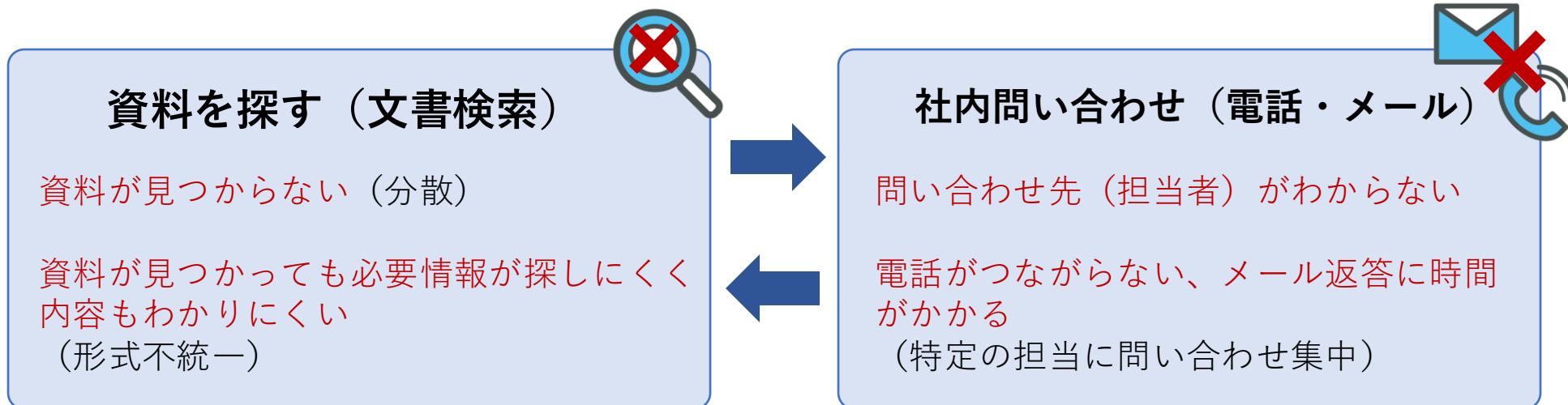
## 業績が大幅に増加している企業では、ナレッジマネジメントに取り組んでいる割合が高い

### 業績別のナレッジマネジメント実施状況



出典元：ナレッジマネジメント白書 2024 (any株式会社)

「知識を資産に変え、効率よく活用できる企業は成長も持続する」



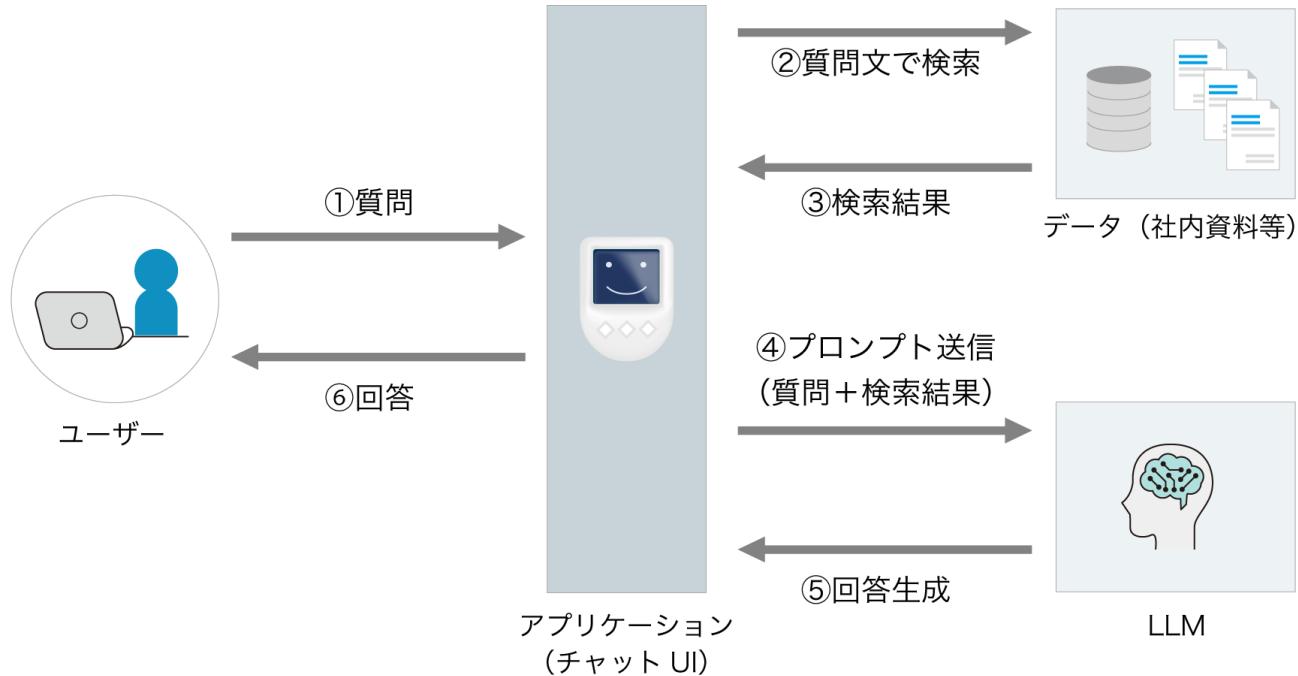
「あるはずの知」が活かされない  
「情報探索」に多大な時間を奪われ「業務停滞」を招く

RAG技術を活用した  
次世代のナレッジ活用支援ソリューション  
「AIナレッジエージェント」が解決！

「資料探索」「候補資料のリスト化」「最適な資料選定と情報抽出」「要点整理・回答生成」  
を自動化

## 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



## RAG技術を活用したAIナレッジエージェント

社内の知を、瞬時に引き出す！  
膨大な文書を業務に活きるナレッジに



質問するだけで、関連性の高い文書を探索＆リスト化。  
さらに最適な文書を選んで必要な情報を抽出し、生成AIが要点をまとめて提示してくれる！  
**文書検索システムと違い自分で情報を探す必要なし！**

こんなお困り事ありませんか？

過去の失敗が活かされず、  
同じミスを繰り返す

業務が特定の人に偏り、対応できる人が限られる

社内に分散した資料から欲しい情報を見つけられない

既存の文書検索システムが使いにくい

ベテランのノウハウが引き継げず、技術が失われる

新人教育に時間がかかり、教える余裕がない



AIエージェント「Qrea」が解決！

## 業務効率化



- ・情報検索時間の短縮
- ・意思決定の迅速化
- ・業務の標準化

## 信頼性と 対応力の向上



- ・トラブル・不具合への迅速対応
- ・ナレッジに基づく一貫性のある対応
- ・過去成功事例を活かした提案力向上

## 知の継承 人材育成



- ・属人化の解消
- ・ベテランの知識継承促進
- ・新人教育の効率化

## イノベーション 創出支援



- ・多様な発想の促進
- ・新製品・新事業の企画・構想支援
- ・部門横断の知見共有と共創の促進

## Qreaユーザーインターフェース

**CAIWA Service Qrea**

### オペレーターの登録方法を教えて

1: [CRM User's manual.pdf](#) A  
[P.22-P.33](#)

オペレーターの登録方法についてご案内いたします。

1. オペレーター登録画面にアクセスし、「新規登録」ボタンを押してください。すると、オペレータ新規作成画面に遷移します。
2. 新規登録画面で以下の項目を入力します。
  - オペレータ名（最大64文字）
  - メールアドレス（最大64文字）
  - タイプ（「スーパーオペレーター」権限を付与する場合はチェックボックスにチェックを入れます）
  - グループ（「グループ選択」ボタンをクリックし、所属させたいグループにチェックを入れて「チェックしたもの適用」ボタンを押してください）
  - 操作可能ロボット（このオペレーターが操作可能なロボット一覧に表示されません）
  - 操作権限（オペレータが操作可能な機能にチェックを入れて設定します）
3. 入力が完了したら登録を行います。
4. 登録後、オペレータのログインパスワードが表示される画面に遷移します。パスワードはログイン時に必要となりますので、忘れないようご注意ください。

以上がオペレーターの新規登録手順となります。ご不明点があればお知らせください。

生成された情報の正当性・正確性は保証しません。

カテゴリを選... カテゴリを選択...  
 オペレーターの登録方法を教えて ×  
 質問を入力してください

1: [CRM User's manual.pdf](#) ✓  
 CAIWA Service Viiiの操作マニュアルで、ロボット管理や設定、運用フロー、ユーザー管理、レポート機能などを詳細に解説。

2: [CRM Administrator's manual.doc](#)  
 CAIWA Robot Managerのサービス管理者向けマニュアルで、代理店、顧客、ロボットの管理方法や登録・編集・削除手順を解説。

3: [CoReDA\\_Robot\\_Manager\\_MANUAL\\_2\\_2.pptx](#)  
 CoReDAシステムのチャットUIと対話シナリオ制御を行うCAIWAロボットマネージャのマニュアル。シナリオ設定やデータ管理、システム操作手順を詳細に解説。

B C

### 主な機能

#### A. ファイル情報

- 回答の元になったPDFファイルの閲覧・ダウンロードが可能
- 回答生成に使用した情報が載っているページを確認可能

#### B. ファイル一覧

- AIが関連性の高い文書を自動でリスト化し、最適な文書を選定
- 各文書の概要を自動生成し、内容を把握しやすく
- 参照文書を切り替えて、別の文書からの回答も取得可能

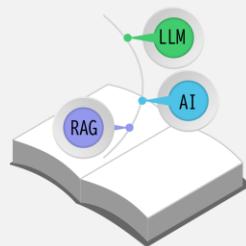
#### C. 回答・質問入力

- 質問に応じた文書内の情報をわかりやすくまとめて提示
- 回答後に追加の質問が可能
- 対象とする文書のカテゴリを絞ることが可能

## 自社開発AI「CAIWA」 とRAG技術の融合で高い精度を実現

1

高い文書選定精度



独自開発の辞書により、精度の高い参照文書の選定と情報抽出を実現

2

ハルシネーションリスク抑制



ファクトチェック機能やドキュメントカテゴライズなど間違った情報を取得するリスクを抑制する仕組み多数

3

企業固有の言語に対応

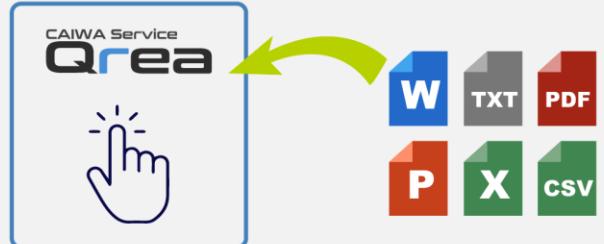


企業固有の言い回しや製品名を認識できるユーザー辞書機能を搭載

既存資料を活用でき導入が簡単、月額固定・人数無制限で予算も立てやすい

1

### 誰でも簡単！すぐ導入可能



社内にあるドキュメントをアップロードし、ワンクリックで利用開始。PDF、Word、Excel、PowerPointなど、多様な形式のドキュメントに対応しており、既存資料をそのまま活用可能。

2

### 月額固定・利用人数制限なし



従量課金ではなく、月額固定制のため予算管理がしやすい。また利用人数に制限がないため、社員数が増えてもコストを気にせず全社的に利用可能。

## 製造部門



「〇〇設備の異音の原因は？」 「最新の検査基準は？」

設備トラブル対応履歴や技術資料から情報提示

**過去のノウハウを活かした迅速な問題解決を実現**

## 営業部門



「〇〇という要望における過去の成功提案事例は？」

過去の提案資料や顧客要望から最適な提案を生成

**顧客への迅速かつ的確なアプローチを可能に**

## 情報システム部門



「システム障害発生時の初期対応手順は？」

過去の障害記録や手順書等から分かりやすい説明を生成

**対応の属人化を防ぎ、ナレッジの定着を実現**

# CAIWA

## AI会話プラットフォームCAIWAの紹介

### CAIWA

Communication Agent with Intelligent Word Analyzer

CAIWA Service製品の基盤となっている独自開発のAI

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（カイワ）

---

**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

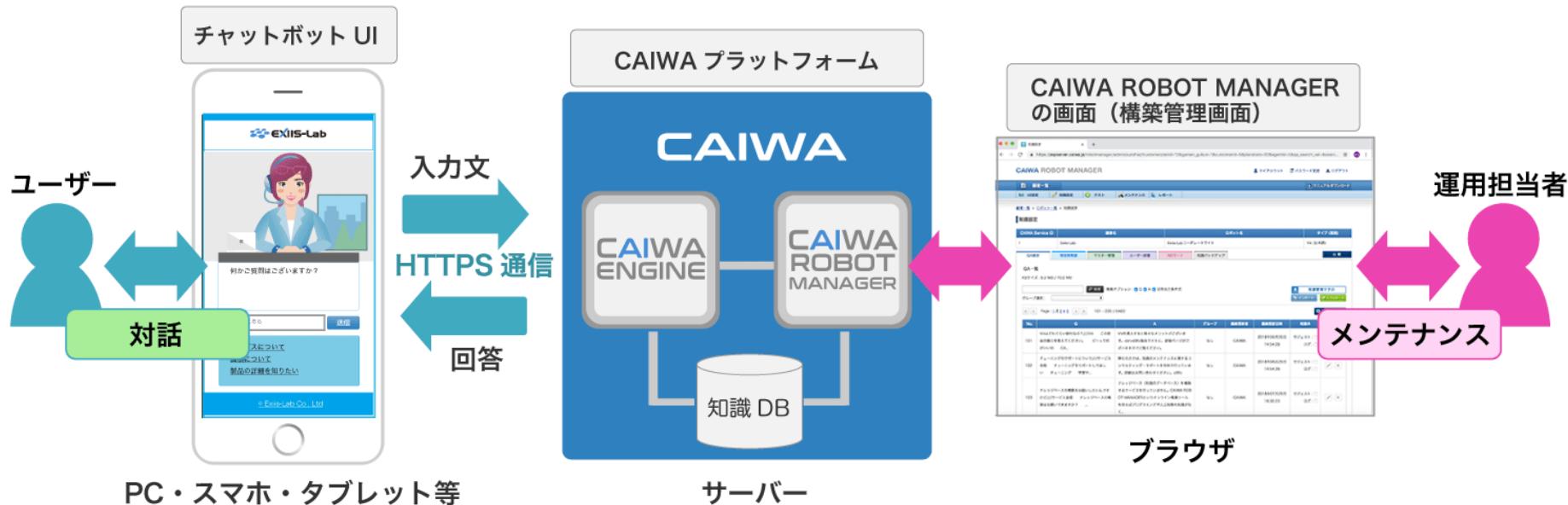


豊富な実績



多数の特許

# CAIWAの概要



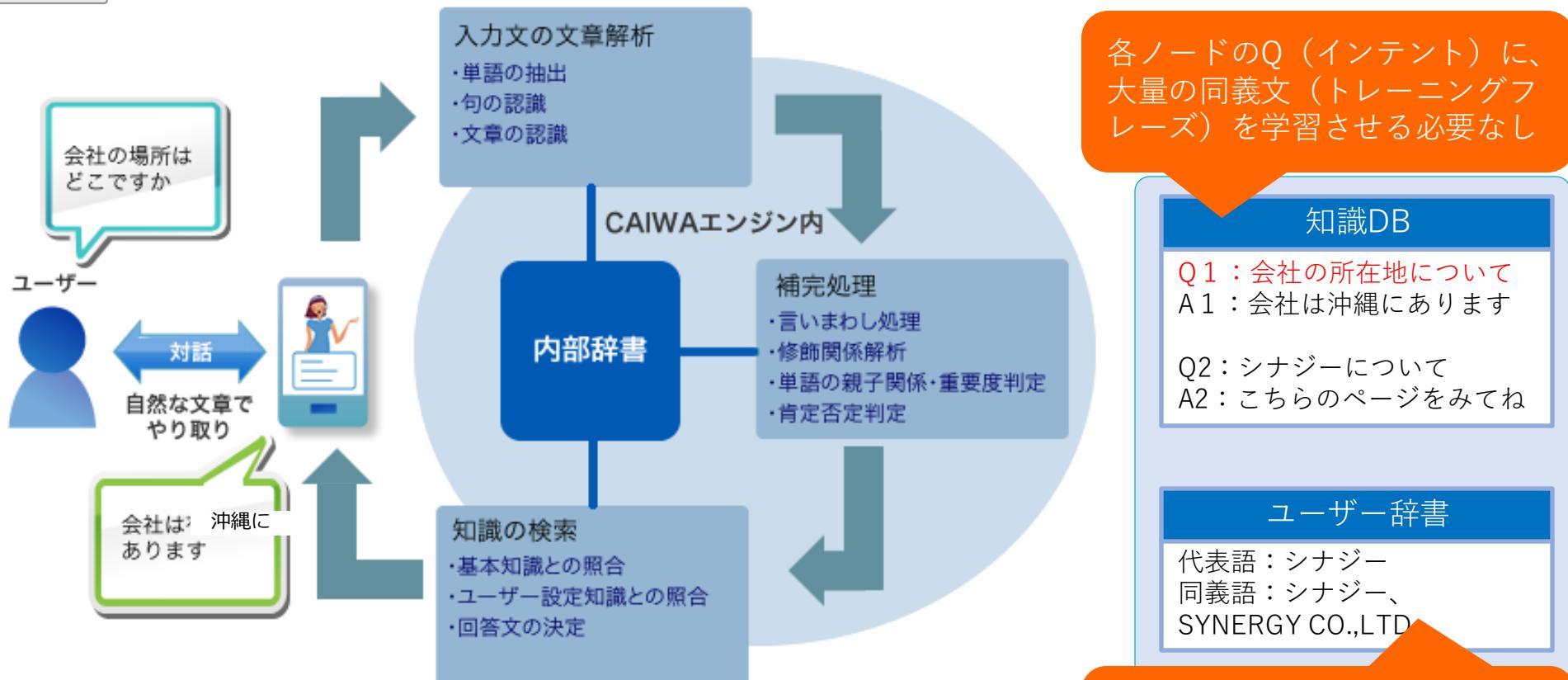
チャットボットUIに入力されたテキストは、CAIWAサーバーに送られ、AIによる処理が行われて、最適な回答を返す。

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。



## CAIWAエンジン 高い言語認識精度を誇るAIエンジン



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います	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

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

専門知識必要なし！直感的に扱える管理画面

No.	Q	A	グループ	最終更新者	最終更新日時	対象外	編集 / 刪除
101	Viiはどれくらい便利なの？//Vii この商品の魅力を教えてください。 ビートって何いいの CA...	Viiを導入すると様々なメリットがございます。dBn×BR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:□ ログ:□	
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... 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やサポートを行っています。詳細はお問い合わせください。dBn×BR>	なし	CAIWA	2020年11月26日 15:19:32	サジェスト:□ ログ:□	

ヒットレベル: 全て表示

並び順: はい (多い順)

ヒットカテゴリ: Q A

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、dBn×BRが企画の意味をとらえ、  
入力に対する最も適切な回答を出すことを特徴としています。dBn×BR詳細ページがございますのでご覧ください。

Viiにはホームページ上で、質問に答える  
から最適なページに誘導したり、聞き返し

いいえ の各ヒットタイプの割合

● 普 ● 低 ● 部 ● N ● 無

13% 9% 78% 11% 82% 16% 11% 73%



## 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

CAIWA  
**15分**

(テストデータ：100問)



他社製品  
**33時間**



なぜ短時間でできるのか

### 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

The screenshot shows the CAIWA ROBOT MANAGER software interface. At the top, there's a navigation bar with 'CAIWA ROBOT MANAGER' and various menu items like '設定', '知識設定', 'テスト', 'メンテナンス', and 'レポート'. Below the navigation is a toolbar with icons for '新規', '編集', '削除', '登録', and '更新'. The main area is titled 'テスト' (Test) and contains a sub-section for 'QAテスト' (QA Test). It shows a file import dialog with 'インポートファイル' (Import File) and '参照' (Browse) buttons. Below this is a table titled 'テスト結果' (Test Results) with columns: '入力文' (Input Text), 'A' (AI Response), 'ヒット' (Hit), 'ヒットQ' (Hit Q), and '候補Q' (Candidate Q). The table lists several rows of test data, each with a blue circular icon and a green gear icon.

### 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
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	・AI検索システム 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！
2025年	・AIナレッジエージェント CAIWA Service Qreaリリース

導入実績 累計約200社

高い継続率

カスタマーサポート



社内問い合わせ対応



NTTビジネスソリューションズ

**SENJU**  
千寿製薬

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

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。

## ・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。

## ・会話を通じたロボットの制御

他、約50件の特許取得

