

CAIWA Service  
**CoReDA**

AI検索システム

コレダ  
CAIWA Service CoReDA

**CAIWA**

|        |  |
|--------|--|
| 商号     | 株式会社シナジー   |
| 所在地    | <p>【本社】<br/>〒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】<br/>〒105-0023 東京都港区芝浦4-9-25<br/>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<br/>(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<br/>(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<br/>(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<br/>(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 | <p>プライバシーマーク（認定番号：第18820311号）</p> <p>労働者派遣事業（許可番号：派47-300261）</p>  |



# 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**

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！

## 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、使用環境などに基つき必要な補修パーツを迅速に特定。



### Scene2

#### 詳細情報の取得

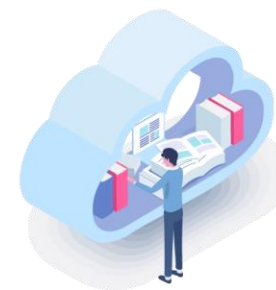
各パーツの互換性、仕様などの詳細情報の取得。



### 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。

## 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る。



### 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

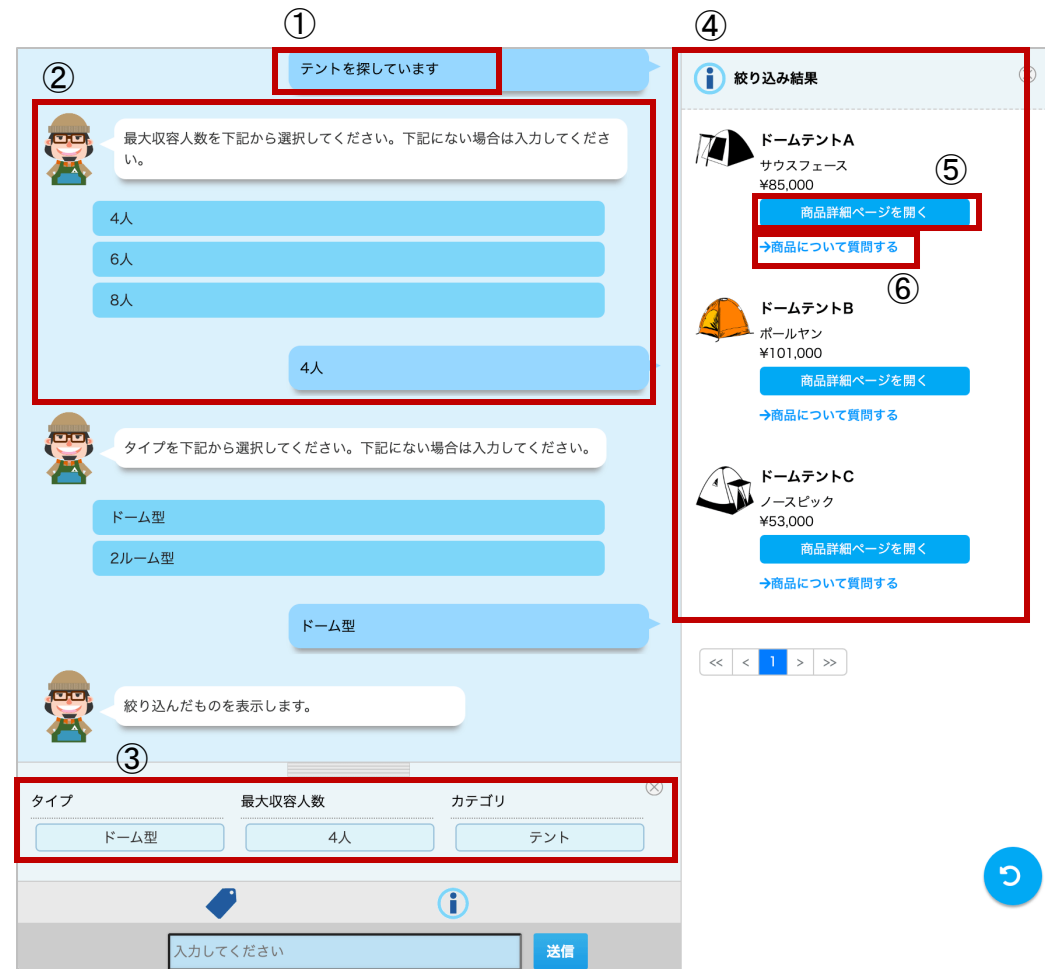
絞り込んだ商品を一覧で表示。どのような情報を表示させるかの設定可能。

## 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。



① テントを探しています

② 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。

4人  
6人  
8人  
4人

③ 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。

ドーム型  
2ルーム型  
ドーム型

③ 絞り込んだものを表示します。

④ 絞り込み結果

⑤ ドームテントA  
サウスフェース  
¥85,000  
商品詳細ページを開く  
→商品について質問する

⑥ ドームテントB  
ポールヤン  
¥101,000  
商品詳細ページを開く  
→商品について質問する

ドームテントC  
ノースピック  
¥53,000  
商品詳細ページを開く  
→商品について質問する

<< < 1 > >>

タイプ 最大収容人数 カテゴリ

ドーム型 4人 テント

入力してください 送信

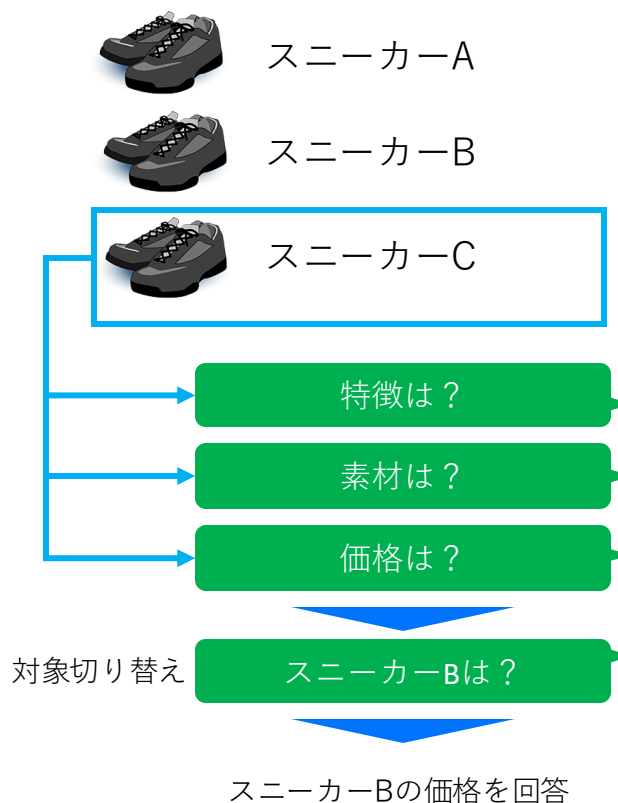
## スロットフィル（情報絞込み）

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。



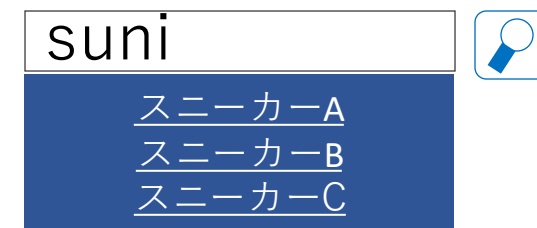
## ターゲットディグ（情報深掘り）

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）

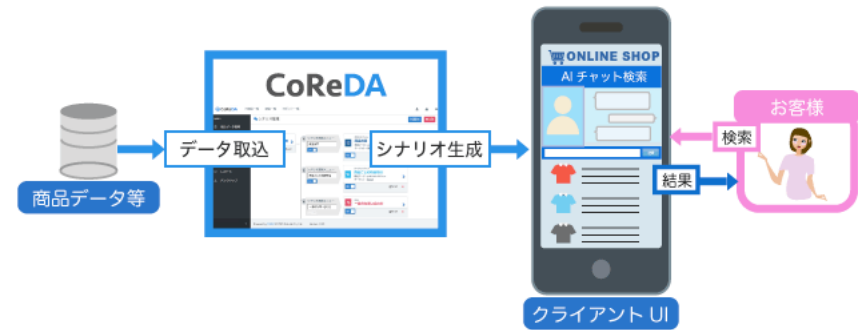
入力の手間を省きます  
2文字以上入力するとその文字を含む候補を表示。表記揺れも吸収します。





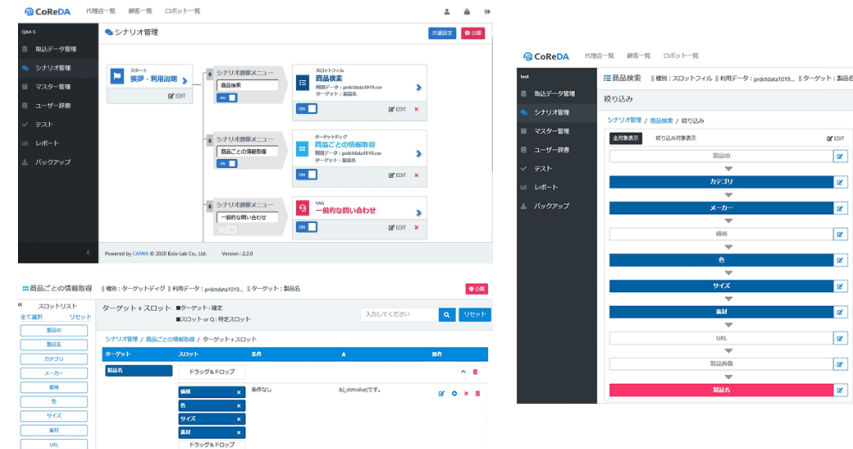
## ① 手間なく簡単にシナリオ構築

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。

## 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



# 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

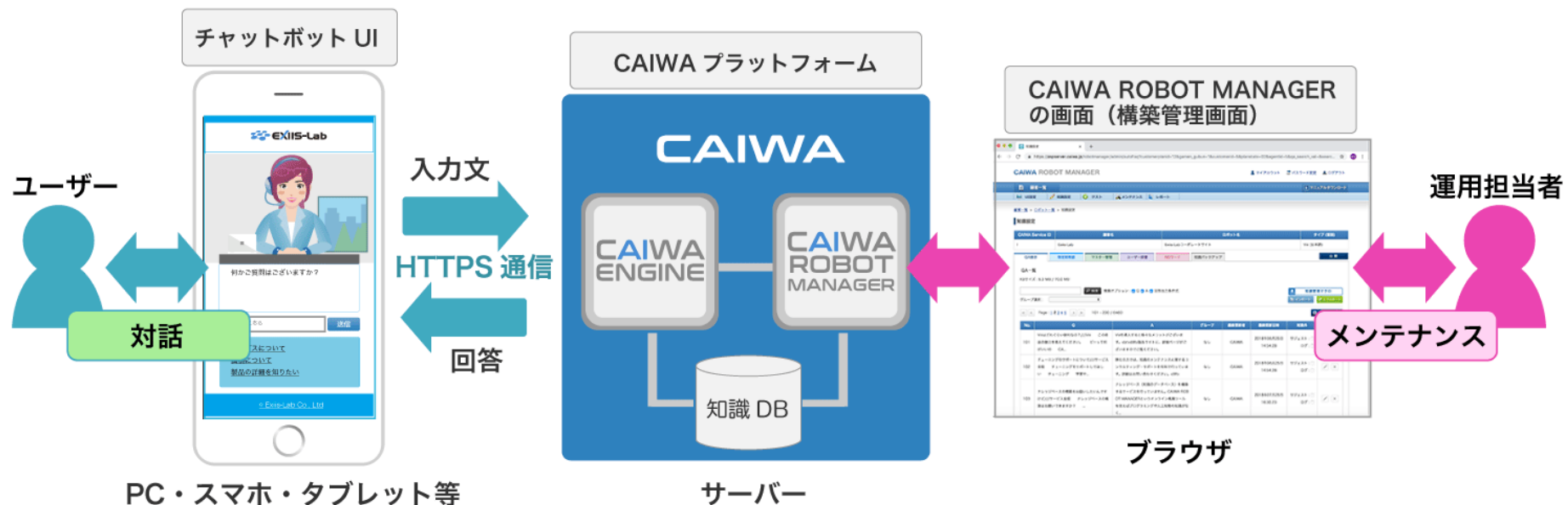
高い言語  
認識精度

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



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。

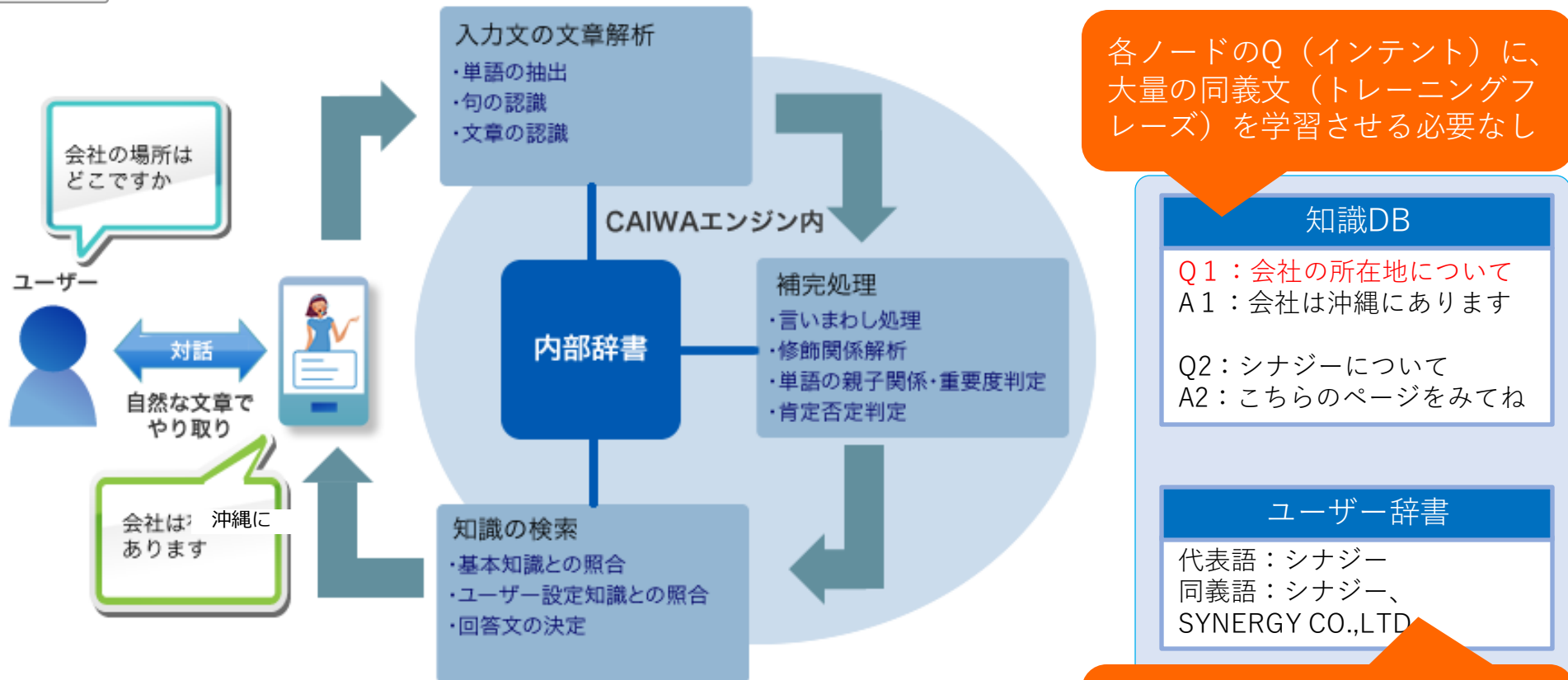
CAIWA ROBOT MANAGER  
運用担当者がログインして  
構築運用を行う管理ツール

## ※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  
ENGINE

## 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

CAIWA  
ENGINE

「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

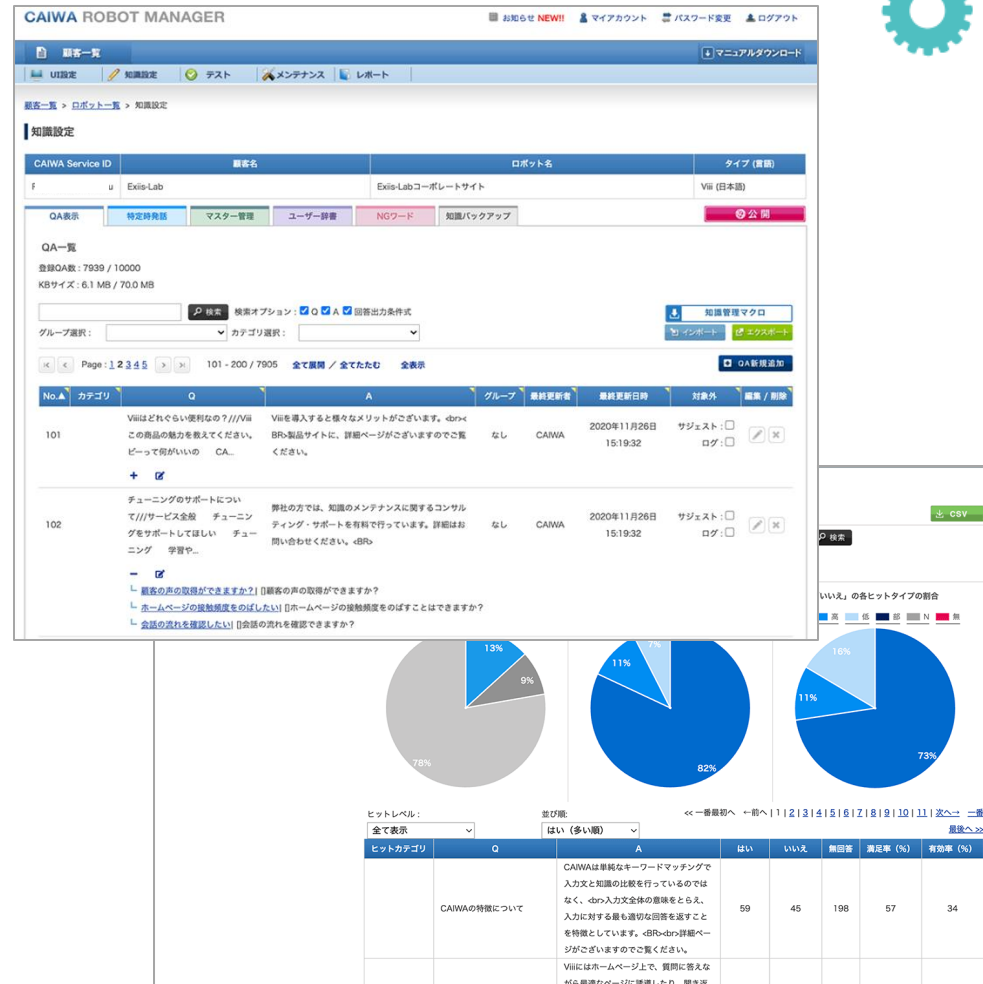
- 生成AIによるQA自動生成機能
- 一括テスト（テストセットは生成AIによって簡単に作成可能）

## 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





## 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

CAIWA ROBOT MANAGER

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

| 入力文              | A  | ヒット   | ヒットQ                          | 候補Q                           |
|------------------|--|-------|-------------------------------|-------------------------------|
| 子供が好きなゲームは？      | 子供が好きなゲームは、ゲームです。ゲームは子供の心を占めます。                            | ○ (真) | ゲームは子供の心を占めます。                | ゲームは子供の心を占めます。                |
| 子供の成長の遅さは？       | 子供の成長の遅さは、成長が遅いということです。成長が遅いということは、成長が遅いということです。           | ○ (真) | 子供の成長の遅さは、成長が遅いということです。       | 子供の成長の遅さは、成長が遅いということです。       |
| 何か運動をやってみよう      | 私はスポーツが好きです！運動は、健康な体を作るのに役立ちます。運動は、健康な体を作るのに役立ちます。         | ○ (真) | 運動は、健康な体を作るのに役立ちます。           | 運動は、健康な体を作るのに役立ちます。           |
| スマートスピーカーを買ってみよう | スマートスピーカーは、音声で操作できる便利なデバイスです。スマートスピーカーは、音声で操作できる便利なデバイスです。 | X     | スマートスピーカーは、音声で操作できる便利なデバイスです。 | スマートスピーカーは、音声で操作できる便利なデバイスです。 |

## 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）<br>・ 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<br>・ 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<br>・ 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<br>★【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<br>・ 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<br>・ 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



“見える”の向こうにあるものを。

**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

