

2018年8月7日  
株式会社日立システムズ

## 沢井製薬が医療関係者向けに製品情報を提供する自社Webサイトに 日立システムズの対話型自動応答AIサービスを導入

医療関係者への迅速な情報提供を実現

株式会社日立システムズ(代表取締役 取締役社長:北野 昌宏、本社:東京都品川区/以下、日立システムズ)は、対話型自動応答 AI サービス「CAIWA(カイワ)<sup>(\*)</sup>」を沢井製薬株式会社(代表取締役社長:澤井光郎、本社:大阪府大阪市/以下、沢井製薬)が医療関係者向けに製品情報を提供している Web サイトに導入しました。

その結果、AI サービス(チャットボット)の導入後4カ月で約1万3千件の問い合わせに対応し、自動回答で医療関係者を必要な情報へ誘導するなど、製品情報の検索性や利便性を向上させました。

なお、医療関係者向けに製品情報を提供する Web サイトに、対話型の AI サービス(チャットボット)を導入したのは、国内の製薬企業としては沢井製薬が初めてとなります。

これまで沢井製薬の Web サイトでは、効能・効果や用法・用量などの製品に関する基本情報から、製品の写真、各種試験データなど、さまざまな情報を提供してきましたが、製品数が700品目以上と多数であることから、いかに医療関係者に必要な情報を迅速に提供するかが課題となっていました。

こうした背景を踏まえ、沢井製薬は、Web サイトの利便性向上を目的に、日立システムズが提供する対話型自動応答 AI サービス「CAIWA」を2018年2月に導入しました。

「CAIWA」は、サイト利用者が入力した質問に対して、AI 技術を活用したチャットボットが自動で回答するサービスで、入力された文章と製品情報を単純なキーワードマッチングで照合するのではなく、入力された文章全体の意味やユーザーの入力意図を理解することで、言葉の”ゆらぎ”を吸収して適切に回答することが可能です。

沢井製薬は、本サービスを導入し、沢井製薬の公式キャラクターである「ジェネちゃん」による Web サイト案内機能を構築しました。これにより、Web サイトを訪れた医療関係者は、キャラクターとの対話を通して、必要な情報まで迅速にたどり着くことが可能となりました。

通常、製薬企業がチャットボットのような仕組みを導入する場合、新製品の発売による品目追加や製品情報の変更などのタイミングごとに、製品情報を管理しているデータベースとチャットボットの知識データベースの2種類を修正する必要があり、多大なメンテナンス工数が必要でした。しかし、「CAIWA」はデータ連携機能を備えているため、チャットボットの知識データベースのメンテナンスを自動化することができ、大幅にメンテナンス工数を削減することができました。導入にあたっては日立システムズならではのきめ細かな導入・運用支援サービスを提供し、運用現場の課題解決を迅速に図ることができました。

さらに、沢井製薬では、株式会社日立ソリューションズ東日本(取締役社長:八田 直久、本社:宮城県仙台市)の業務アプリケーション構築プラットフォームである「AppSQUARE(アップスクエア)」を用いて製品情報を管理していたことから、日立グループがデータ連携までを含めてワンストップで対応し、スムーズに開発を行うことができました。

今後、沢井製薬はチャットボットによる自動回答率を引き上げていくとともに、音声認識機能やスマートフォン向けの対話型アプリケーションとも連動した情報提供について検討し、医療関係者のさらなる利便性の向上をめざします。また、日立システムズは、デジタル技術を活用したサービスにより、沢井製薬の経営課題解決を支援し続けるとともに、本事例を生かして対話型自動応答 AI サービス「CAIWA」を拡販し、2020年までに累計 100 社への導入をめざします。

(\*1) CAIWA は、株式会社イクシーズラボの商品です。

### ■ 沢井製薬に導入した対話型自動応答 AI サービス「CAIWA」の画面イメージ図

こんにちは！  
ジェネちゃんがサイト内の情報を案内します。

リマプロストの安定性は？

リマプロストアルファデクス錠5µg「サワイ」の「安定性」については、以下の資料をご参照ください。

安定性試験 PDF

文書で入力することでワンストップで必要な情報が入手できる

安定性試験データ

安定性試験データ		
リマプロストアルファデクス錠5µg「サワイ」		
加温試験		
本製品の安定性を確認するため、加温試験を実施した。その結果、安定試験等の規格に適合した。		
PPF: [PPFシート] ポリクロロトリフルオロエチレンフィルム、アルミ箔 [ビコー]アルミ箔、紙巻筒		
	イニシャル	40℃75%RH-湿度
性状	自然の崩壊	崩壊
崩壊試験	規格に適合	崩壊
結晶試験	規格に適合	崩壊
含量均一性試験	規格に適合	崩壊
微生物検査試験	規格に適合	崩壊
乾燥試験	規格に適合	崩壊
安定試験*	100.5	100.3
注: 試験値に対する百分率(%)		
パラ: [本機]ポリエチレン瓶		
[キャップ]ポリプロピレン、紙巻筒		
	イニシャル	40℃75%RH-湿度
性状	自然の崩壊	崩壊
崩壊試験	規格に適合	崩壊
結晶試験	規格に適合	崩壊
含量均一性試験	規格に適合	崩壊
微生物検査試験	規格に適合	崩壊
乾燥試験	規格に適合	崩壊
安定試験*	100.5	103.4
注: 試験値に対する百分率(%)		

### ■ 対話型自動応答 AI サービス「CAIWA」のウェブサイト

<https://www.hitachi-systems.com/solution/s0307/caiwa/index.html>

## ■日立システムズについて

株式会社日立システムズは、幅広い規模・業種システムの構築と、データセンター、ネットワークやセキュリティの運用・監視センター、コンタクトセンター、全国約 300 か所のサービス拠点などの多彩なサービスインフラを生かしたシステム運用・監視・保守が強みの IT サービス企業です。多彩な「人財」と先進の情報技術を組み合わせた独自のサービスによってお客様のデジタルライゼーションに貢献し、新たな価値創造に共に取り組み、お客さまからすべてを任せていただけるグローバルサービスカンパニーをめざします。

詳細は <https://www.hitachi-systems.com/> をご覧ください。

## ■お客さまからのお問い合わせ先

株式会社日立システムズ

商品お問い合わせ窓口: TEL 0120-346-401 (受付時間: 9時～17時 / 土・日・祝日は除く)

お問い合わせWebフォーム: <https://www.hitachi-systems.com/form/contactus.html>

## ■報道機関のお問い合わせ先

株式会社日立システムズ CSR 本部 コーポレート・コミュニケーション部 杉山、藤原

〒141-8672 東京都品川区大崎一丁目 2 番 1 号

TEL: 03-5435-5002 (直通) E-mail: [press.we@ml.hitachi-systems.com](mailto:press.we@ml.hitachi-systems.com)

以上

\*記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。