

飲食店向けAI電話予約対応サービス「AIレセプション」が 「寿司・しゃぶしゃぶ ゆず庵」直営店全73店舗に一斉導入開始 ～AIスタッフ“さゆり”が飲食体験のさらなる向上を推進～

飲食店向け予約管理システム「ebica」を運営する株式会社エビスol（本社：東京都渋谷区、代表取締役：田中 宏彰、以下、エビスol）は、株式会社物語コーポレーション（本社：愛知県豊橋市、代表取締役社長：加藤 央之）が展開する「寿司・しゃぶしゃぶ ゆず庵」（以下、ゆず庵）直営店全73店舗において、LINE株式会社と共同開発したAI電話予約対応サービス「AIレセプション」の導入が完了し、稼働が開始したことをお知らせいたします。



■AIレセプションが物語コーポレーション「ゆず庵」73店舗へ一斉導入

「AIレセプション」は、当社がLINE株式会社のAIソリューション「LINE AiCall」と協働して開発した飲食店向けAI電話予約対応サービスです。サービス提供開始以降、お客様との通話データを収集・分析し、アップデートを続けることで、より一層「ヒット」に近いおもてなしができるよう常に開発を進めています。

近年の飲食業界では、ネット予約が急速に普及している一方で、当日のネット予約を受け付けていない飲食店が多いことや、特にコロナ禍による営業時間の変動の影響も受け、消費者の来店直前の電話による空席確認が増加していることから、依然として電話予約が占める割合が多いのが現状です。

こうしたお客様のニーズに応え、さらなる飲食体験の利便性向上を目的として、この度、物語コーポレーションの「ゆず庵」直営店全73店舗への「AIレセプション」一斉導入が決定しました。

■AIスタッフ“さゆり”の電話対応により、店舗の飲食体験をさらに向上へ

「ゆず庵」では、一斉導入に先駆けて数店舗で先行導入し、これまで自動化が難しかった来店当日の直前予約や予約内容の確認の対応を含め、24時間365日「AIレセプション」による自動電話予約を活用する取り組みを開始しました。これにより、AIスタッフ“さゆり”が電話予約の半分以上を受け付けるなど、電話予約時の利便性向上に加え、特にピークタイムにおいて店舗スタッフが電話対応にかかる時間を削減しました。

今後は、これら電話対応に取られていた時間を、来店されている目の前のお客様へのサービスに振り向けることで、お客様の体験価値向上に貢献できるものと確信しております。

エビスは今後も、消費者による飲食店の利用が増加していく社会に向け、電話予約および管理を「ヒト」から「AI」にシフトすることで、コロナ禍における飲食店の集客と飲食業界の回復を支援してまいります。

株式会社物語コーポレーション ゆず庵事業部 事業部長 三宅 泰嗣様のコメント

「従来、土日を中心とするピークタイムにおいては、特定の時間にお客様からのお問い合わせが集中することや、接客に追われ、すべてのお客様のお問合せに十分にお応えできていない状況がございました。私ども「寿司・しゃぶしゃぶ ゆず庵」は、ご家族のお誕生日などお客様にとって大切なひと時に寄り添うための商品やサービスを数多く展開しております。そのためにご予約を頂く機会も多いことから、「AIレセプション」の導入によりすべてのお問合せにお応えできるようになること。加えて、「AIレセプション」が電話対応の役割を担ってくれることにより、スタッフはより付加価値の高いサービス提供に集中できることから、直営店全店舗への導入を決定いたしました。

「寿司・しゃぶしゃぶ ゆず庵」について

創業から続く和食料理屋のノウハウを結集した、寿司・しゃぶしゃぶの食べ放題専門店。素材にこだわった四季折々のお寿司をはじめ、上質なお肉や旬のお野菜、竹筒つみれやもちもち水餃子などバラエティ豊かなしゃぶしゃぶの具材、デザート(甘味)など、全てのメニューを食べ放題でお召し上がりいただけます。また、茶碗蒸しや串揚げなど、こだわりの逸品メニューも充実。しゃぶしゃぶのおだしは「季節のおすすめ」を含む5種類の中から2種類をお選びいただけます。一番人気の「季節のゆず庵コース」(税抜2,980円/税込3,278円)は、熟成牛しゃぶしゃぶに加えて豊富な具材、30種類以上のお寿司、旬の食材を使った季節ごとの限定商品もお楽しみいただけます。ビュッフェ形式とは違い、商品をタッチパネルでご注文いただくと、すべてのお料理をスタッフがテーブルまでお運びするため、お席を離れることなくゆっくりとお食事をお楽しみいただけます。平日のランチタイムには、お手頃価格のランチ食べ放題コース(税抜1,980円/税込2,178円)に加え、人気の「季節の松花堂ランチ」(税抜990円/税込1,089円)をはじめとする御膳を提供しております。お誕生日や記念日といった「ハレの日」には、お祝いプラン(要予約)もご用意。日常使いからお祝いまで、幅広いシチュエーションでご利用いただけます。

■ゆず庵Webページ：<https://www.shabu-yuzuan.jp/index.html>

■ゆず庵公式Twitter：https://twitter.com/yuzuan_official

■ゆず庵公式Instagram：https://www.instagram.com/yuzuan_official/

■ゆず庵公式Facebook：<https://www.facebook.com/shabu.yuzuan/>

AI電話予約対応サービス「AIレセプション」

「AIレセプション」は、「ひとにやさしいAI」を目指すLINE株式会社の「LINE AiCall」と協働して開発した飲食店におけるAI電話予約対応サービスです。「AIレセプション」の電話口で対応するのは、AIスタッフ“さゆり”です。LINE株式会社との協働によって誕生した、AIスタッフ“さゆり”は、消費者からの要望を汲み取り、抑揚のある「ひと」に近い自然な音声で電話に対応します。コールセンターとも音声ガイダンスとも異なる、自由度の高い、まるで「ひと」と会話しているような自然な音声対応を実現しました。

サービス概要：<https://www2.ebica.jp/l/953573/2022-02-14/3q8y>

LINE AiCallについて

LINEのAIテクノロジーブランド「LINE CLOVA」のAIソリューションです。「CLOVA Voice」(音声合成)、「CLOVA Speech」(音声認識)、会話制御の技術を組み合わせ、なめらかで自然な会話を可能にしています。たとえば店舗の予約業務やコンタクトセンターの応答業務など、多様なニーズに対応できるソリューションとなっています。

ebica(エビカ)予約台帳

飲食店向け予約管理システム「ebica（エビカ）」は、飲食店向けに開発されたクラウド型の予約/顧客台帳システムです。各飲食店の予約管理ニーズに応じた設定ができ、ネット予約も電話予約も含めた集客ソリューションを提供しています。

最近では、AIスタッフ“さゆり”がまるで人と会話しているような自然な会話で予約電話対応・予約受付する「AIレセプション」、蓄積された顧客情報・来店情報とCRMを連携した再来店促進の実現など、「ebica」に蓄積されたデータをAIやIoTなどのテクノロジーと融合させて、集客から店舗オペレーションまでトータルで店舗DXを支えるインフラの構築に取り組み、飲食サービスのアップデートを支援しています。

株式会社物語コーポレーション 会社概要

所在地： 愛知県豊橋市西岩田5-7-11

代表者名： 代表取締役社長 加藤 央之

創業： 1949年12月

資本金： 27億円（2021年6月30日現在）

事業内容： 飲食店の経営、運営およびフランチャイズチェーン展開：『焼肉きんぐ』『丸源ラーメン』『お好み焼本舗』『寿司・しゃぶしゃぶ ゆず庵』/『しゃぶとかに 源氏総本店』など

ホームページ： <https://www.monogatari.co.jp/>

株式会社エビスル 会社概要

所在地： 東京都渋谷区恵比寿4-5-27 パティオクアトロ3F

代表者： 代表取締役 田中 宏彰

設立日： 2011年10月20日

資本金： 59,746,500円（資本準備金含む302,619,500円）

事業内容： 飲食OMO事業、インバウンド事業、グローバル事業

※記載されている会社名および製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ先

エビスルPR事務局（スキュー内）担当：金子・西尾

電話：03-6277-0429

FAX：03-5539-4255

E-mail：ebisol@skewinc.co.jp

株式会社エビスル 広報担当

電話：03-4405-4041

FAX：050-3156-3971

E-mail：info@ebisol.co.jp