



AIレセプション事例集

ebisol

株式会社エビソル

「ebica」の空席情報と連携したAIスタッフが予約電話を受付。 どんなに忙しい時も“さゆり”が予約を取り逃しません

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電話予約に対応し予約を受け付けます。人手不足が深刻化する中、取れない電話を無くし、スタッフの皆様がお客様へのサービスに集中できる環境をつくることで、
外食サービスの付加価値向上に貢献してまいります



✓ **お店の状況に合わせてON/OFFができます**

忙しい時間帯は“さゆり”が対応し、余裕がある時はお店で対応

✓ **予約は“さゆり”が会話で対応**

席のみ予約の全ての受付をさゆりが担うことで、予約電話の半分以上を削減します

✓ **他時間/系列店の混雑状況も確認・案内**

満席時は他時間/近隣他店の空席もご案内、受付率の最大化を目指します

✓ **24時間、いつでも予約電話を対応**

営業時間外やピークタイムなどスタッフが対応できない時間も予約受付が可能です

✓ **会話履歴の確認もできます**

「ebica」上で会話履歴を確認可能。通話の録音を聞くこともできます

✓ **相談やお問合せ、コースの電話はお店につながります**

予約変更や相談アリの予約など、“スタッフとの会話が必要な電話のみ”を転送します
(お店に繋いだ電話は対応費をいただきません)



Before

- 電話対応、席へのご案内、会計、配膳などの業務が重なることがあり、スタッフの負担になっていた

After

- 電話予約の92%を「AIレセプション」が取ってくれるようになったため、スタッフの電話対応の負担が減った

予約件数が最大化し、
前月比110%の売り上げレコードを毎月更新！



業態

中華料理

席数

65席

平均単価

¥2,000~¥3,000

「餃子マニア」や「小籠包マニア」など、中華の一つのジャンルを深く掘り下げながら、中華の新しい可能性を切り開いているマニアプロデュース株式会社様。餃子マニア 品川本店はコロナ禍の影響からいち早く脱すると、過去最高の売上を更新し続け、次のステージを見据えた新しい挑戦を行っています。そこで活用して下さっているのが、「ebica」と「AIレセプション」です。一体、どんな効果を上げているのでしょうか。

導入の目的

複数の業務が重なり、スタッフの負担が大きくなっていました

当店では以前から、ウォークインによる来店と電話でのお問合せが多く、一番忙しいピークタイムに、ウォークインのお客様をご案内する来店対応、電話による空席確認問合せの対応が重なってしまうことも。加えて、会計やオーダーテイク、配膳といった業務が重なることにより、スタッフの負担はかなり大きくなり、目の前のお客様に対するサービスレベルが落ちてしまう場面がありました。

こうした課題を解決してくれるサービスを探していたところ、紹介されたのが「ebica」です。



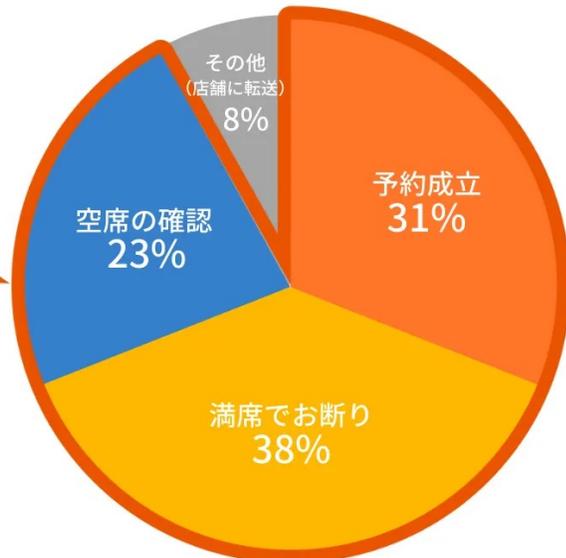
導入の効果

売上アップを支えるAIレセプションの導入インパクト

現在、当店では予約の85%がスタッフを介さずに受け付けられています。中でもインパクトが大きいのが電話対応の大幅な削減です。
電話予約の92%を「AIレセプション」が取ってくれるようになったため、スタッフの電話対応数は半分ほどに減りました。

2023年6月の予約希望電話の内訳

全体の
92%の電話を
「AIレセプション」が対応完了！



出典：株式会社エビソル「ebica」予約データより

「AIレセプション」を活用し、オペレーションを大幅改善！



その上、昨今コロナ禍が落ち着いてきたこともあり、売上は先月比で110%を超える勢いで伸びています。もし「ebica」を導入しておらず、「AIレセプション」を活用していなかったら、電話対応による負担増から店舗オペレーションが崩壊していたかもしれません。それを解決するため、人手不足の中、採用を急務で行わないといけな課題に直面し、人件費も大きく増加していたでしょう。そうした負担なく、目の前のお客様に集中しながら売上を伸ばせるインパクトは非常に大きいと感じています。

利益を出しやすい状況を構築

「AIレセプション」があるからこそ、**原材料費の高騰**などで厳しい経営が強いられている中でも、**スムーズに利益を出す**ことができているといっても過言ではありません。





「かごの屋」清水谷高校前店 店長 清水様

Before

- ・電話対応のため目の前のお客様へのサービスが行き届かないこともあり、早急な対策立てが必要だった

After

- ・ネットではなく電話予約を好むお客様には「AIレセプション」が対応→これまで発生していた取りこぼしもなくなり、売上10%アップを実現。
- 1店舗あたりの月間電話対応時間も8時間削減

「AIレセプション」が 3,000万円/月の予約売上を創出！



業態

和食

席数

144席

平均単価

☀️ ¥1,000~¥1,500

🌙 ¥2,000~¥3,000

旬の食材を使用したこだわりの和食を味わえる「かごの屋」を運営している株式会社KRフードサービス様。お祝いごとで来店されるお客様も多く、より一層おもてなしや接客に注力するため、「AIレセプション」を導入いただきました。今では「AIレセプション」がない営業は考えられないと語ってくれています。

導入の目的

電話対応の負担を軽減させる「AIレセプション」の力

ネット予約に不慣れなお客様からはお店の繁忙時間帯に、「今、空いていますか？」
「何分後ぐらいに入れますか？」といった電話がよくかかってくる状態でした。
そのたびにスタッフが電話対応にあたっていたのですが、電話が鳴るとその都度手を止める必要があり、結果として各サービスの提供効率や質に影響が出てしまうことなどもありました。

スタッフが目の前のお客様に対するサービスに集中することができたら、高い顧客体験価値を提供できるでしょう。お客様へのおもてなしに臨みたいという気持ちを持って当店に入社してくるスタッフも多いからこそ、電話予約の負担を減らしたいという気持ちもありました。

そこで選択肢として出てきたのが「AIレセプション」です。
お店の忙しい時間帯の一次対応として活用することができたら、大幅な負担軽減につながると思い、こちらについても導入を決めた次第です。

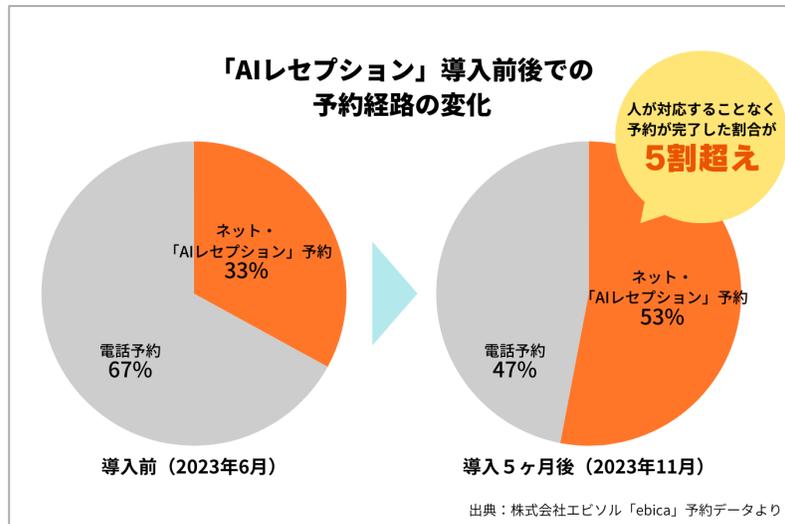
導入の効果

「AIレセプション」を活用することで
売上や業務内容にも影響が！

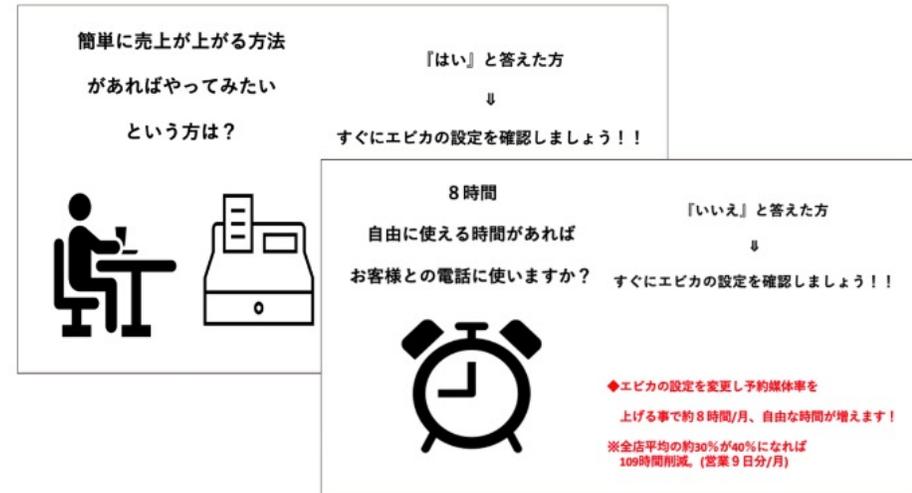
「AIレセプション」を活用できている店舗では、非常に高い成果が出ています。2023年10月の実績では「AIレセプション」が受け付けた予約は全61店舗で2,900件あり、その予約を売上に換算すると約3,000万円にあたります。

予約数の最大化だけでなく、売上の最大化にも結びついています。「AIレセプション」導入店舗は、未導入店舗と比べて予約が受け付けられた件数自体も多く、**両店には10%ほどの売上の違いが出ています。**

さらに、ネット予約や「AIレセプション」を活用できている店舗とそうでない店舗を比較すると、**活用店舗は月に8時間ほど電話対応の時間が削減できていると試算できており**、これらは数分の業務の積み上げではありますが、実施中だった業務が電話対応によって中断されることがなくなったメリットを考えると、非常に価値があると考えています。



顧客満足度アップも実現。そのノウハウを店長会議で共有



実際の店長会議資料の一部

おかげさまで「AIレセプション」を導入後、お店での対応が必要となる電話はお客様からのご相談にあたる重要な内容だけに集約されるようになりました。「慶事や弔事などのため個室を予約したい」といった、大切なご要望にしっかり応えることができるようになり、**顧客満足度の向上にもつながっています。**

そして何より、「ebica」と「AIレセプション」の活用により削減できた時間を、お客様へのサービスに充てることができるようになりました。当店の売上全体の30%ほどを常連様に支えていただいているのですが、その中心は50代から70代の層であり、お出迎えからお見送りまでしっかり行くと大変お喜びいただけます。こうしたおもてなしが「また利用したい」という気持ちに繋がると考えているため、だからこそ、「ebica」を上手に活用できている店舗のやり方を店長会議で共有するなどして、現在、その効果を全店に広げられるように取り組んでいます。



AIが実現した、お客様とスタッフの満足度向上



業態
しゃぶしゃぶ
寿司
食べ放題

席数
136席

平均単価
☀️ ¥2,000円~
🌙 ¥3,000~¥3,999

こだわりのお寿司と上質なお肉を使ったしゃぶしゃぶをリーズナブルに堪能できる「ゆず庵」をはじめ、多数のブランドを運営している株式会社物語コーポレーション様。"おせっかい"になるくらいの丁寧な接客を徹底するために「ebica」、「AIレセプション」を導入いただきました。一体どのように活用し、どのような効果があったのか、詳しく取材させていただきました。

導入の目的

限られた人数でお客様への“おせっかい”を実現するため、DXを推進！

当社では人による“おせっかい”、つまり「本来のおもてなし」につながる本質的な仕事をとても大切にしています。そのため「人がやらなくてもいい仕事」はどんどん自動化して、スタッフは「人がやるべき仕事」に集中できる環境をつくるべくDXを推し進めています。

しかし、外的要因により人手不足に陥り、「本来のおもてなし」に十分注力できない状況に。お客様にも電話がつながりにくいというご不便をおかけしていました。このような状況を打開するために「AIレセプション」と「ebica」を組み合わせ活用することを決めました。



(左) 事業推進グループシニアマネージャー 上原様
(右) 「ゆず庵」熊本帯広店 店長 北野様

Before
・新型コロナウイルス流行などの外部要因によって一時期人手不足に陥り、スタッフ一人あたりの負担が増えて本来のおもてなし業務に注力しにくくなってしまった

After
・「AIレセプション」により電話予約受付の自動化に成功
→スタッフの電話対応工数が軽減
→予約時間の聞き取り間違いなどの人為的なミスも大幅に削減された

導入の効果

電話予約受付のオートメーション化で スタッフの負担を削減

まず、電話予約受付にまつわるスタッフの業務負荷が明らかに軽減しました。予約のお問い合わせをほぼ全て自動化できたことで、フロアに着信音が鳴り響き続けるといったことはなくなりました。



その分スタッフは「本来のおもてなし」業務に注力できるようになり、お客様の満足度向上にも貢献できたと考えています。

お客様からも好評！AIスタッフ“さゆり”の対応精度

電話予約時のミスの軽減にもつながっています。人が対応するとどうしてもお電話口での聞き間違いが発生してしまいます。例えば「19時からの予約」を「9時（21時）」と聞き間違えて登録してしまう、というように。「AIレセプション」の担当であるAIスタッフ“さゆり”が対応すれば、そういったミスを最小限に抑えることができるので、ミスに起因するお客様トラブルも減少しました。

電話にAIが対応すると聞くと忌避感を示すお客様もいらっしゃいます。しかし、一度「AIレセプション」による受付を体験されたお客様はすぐに慣れてくださいました。むしろその精度の高さにお褒めの言葉をいただくケースさえあるほどです。「AIレセプション」を使うと通話ログを「ebica」上で聞き直すことができるので、トラブル回避にもつながっています。



また、予約以外のお問合せは店舗に転送される仕組みになっているので、その点も安心です。「AIレセプション」では、コースのご予約や、その他来店前のご相談（小さなお子様がいらっしゃる等）などがある場合、店舗に転送されスタッフが対応することができるので大きな問題にはなりません。転送された場合もお客様情報などが「ebica」に表示された状態で対応できるので非常にスムーズです。