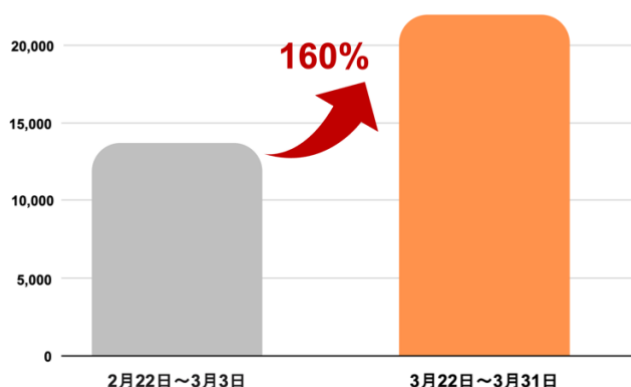


「まん延防止」解除以降、飲食店への電話が160%に増加 AI電話予約対応サービス「AIレセプション」対応件数20万件突破 ～コロナ禍で増加する飲食店への電話をAIスタッフ“さゆり”が24時間365日対応～

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ソル（本社：東京都渋谷区、代表取締役：田中 宏彰、以下、エビソル）は、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」において、電話対応件数が20万件を突破したことをお知らせします。

「AIレセプション」を常時使用している飲食店134店舗における
まん延防止等重点措置の解除前後の電話数の比較



■飲食店におけるAIスタッフ“さゆり”の電話対応件数が20万件を突破

「AIレセプション」は、当社がLINEのAIソリューション「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。当社が提供する飲食店向けクラウド型予約管理システム「ebica」の空席データと連携することで、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、電話予約の受付が可能となります。

飲食業界では、ネット予約普及の一方で、当日のネット予約を受け付けていない飲食店の割合がまだまだ多いことや、消費者の来店直前の電話による空席確認が未だ習慣化していることから、依然として全予約の50%近くを電話予約が占めています。また、長期化するコロナ禍を受け、まん延防止等重点措置の解除以降、飲食店への電話が解除前と比較して160%増加（※1）、特に人気居酒屋チェーンA社では378%増加しているなど、「AIレセプション」の需要が急速に高まっています。

2020年10月1日のサービス提供開始以降、すでに約1,000店舗の飲食店でご利用いただいております。この度、AIスタッフ“さゆり”による飲食店の電話対応件数が20万件を突破しました。

■「寿司・しゃぶしゃぶ ゆず庵」や「平城苑」から個人店まで業界・規模を問わず導入

「AIレセプション」は現在、株式会社物語コーポレーションが展開する「寿司・しゃぶしゃぶ ゆず庵」業態、俺の株式会社が展開する「俺のフレンチ」や「俺のイタリアン」などの各業態、株式会社ゼネラル・オイスターが展開する「ガンボ&オイスターバー」をはじめとする各業態、株式会社平城苑が展開する「平城苑」など大手飲食チェーンから、個人経営の飲食店まで、業態・規模問わず全国的に導入いただいております。

都内企業が運営する洋食レストランでは、店舗の電話不応答率が「AIレセプション」導入後61.4%から3.0%にまで減少し、お客様の来店機会損失を防ぎながら、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大幅に削減。これにより、来店しているお客様への接客にあたる時間の増加につながっています。

また、「AIレセプション」はサービス提供開始以降、お客様との通話データを収集・分析しており、常にアップデートを続けております。これにより、複雑な接客のパターンが求められる飲食店の電話予約対応において、今後AIスタッフ“さゆり”が飲食店ごとのサービスに合わせた対応をするなど、より一層“ヒト”に近いおもてなしができるよう開発を進めてまいります。

※1：AI電話予約対応サービス「AIレセプション」を常時使用している飲食店における、まん延防止等重点措置の解除前10日間と解除後10日間の電話数の比較

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AIソリューション「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「ヒト」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「ヒト」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://www.ebica.jp/lp-ai-reception/>

サービス動画：<https://www.youtube.com/watch?v=xOEPxTcCqVA>

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サービス「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。

株式会社エビソル 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）

本件に関するお問い合わせ先

エビソル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

株式会社エビソル 広報担当

電話：03-4405-4041 FAX：050-3156-3971

E-mail：info@ebisol.co.jp