

サッポロライオンがビヤガーデンを本格開店 飲食店向けAI電話予約対応サービス「AIレセプション」を導入開始 ～当日予約・当日来店が多い業態でAIスタッフ“さゆり”による飲食体験の向上～

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、サッポロホールディングス株式会社のグループ企業である、株式会社サッポロライオン（本社：東京都中央区、社長・三宅祐一郎、以下、サッポロライオン）が展開するビヤガーデン4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」の導入が決定し、稼働が開始したことをお知らせいたします。



■久しぶりにビヤガーデンが本格再開。サッポロライオンがAIレセプションを導入開始

夏の風物詩として毎年楽しまれてきたビヤガーデンは、コロナ禍により全国各地の多くの地域で営業中止を余儀なくされており、サッポロライオンが展開する、宇都宮、柏、大宮、広島の4店舗でも、休業や時短営業、アルコール提供の制限など厳しい状況が続いていました。

しかし今年、ゴールデンウィークが3年ぶりに行動制限のない長期休暇となるなど外出の機運が特に高まっており、ビヤガーデンも本格営業が決定。全国的にも多くの店舗で再開の動きがあり、今年は各店舗でこれまで以上に多くの来店が予想されます。また、ビヤガーデンは、天候の状況に応じて前日や当日など直前に来店の意思決定をするお客様が多く、それに伴って電話予約が多い業態でもあるため、スタッフの人手不足が続く飲食業界において運営体制の見込みが立てづらいのが現状です。

そうした背景を受け、この度、非常に多くの電話問い合わせが発生することが予測されるビヤガーデンにおいて、来店されるお客様のさらなる飲食体験価値向上を目的として、サッポロライオンが展開するビヤガーデン4店舗への「AIレセプション」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、店舗の飲食体験のさらなる向上へ

「AIレセプション」は、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・分析することで、より「ヒット」に近いおもてなしへと常にアップデートを続けています。

サッポロライオンへの「AIレセプション」導入により、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」が自動電話予約の対応を行うことで、これまでスタッフが電話対応に追われていた時間を来店されている目の前のお客様のサービスに注ぐことができます。

AIスタッフ“さゆり”が、近年の飲食業界にとって大きな課題となっている働き手の不在による“人手不足”を解決し、お客様の体験価値向上への貢献と安全安心に外食を楽しめる環境の構築を推進します。

エビスルは今後も、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。

■株式会社サッポロライオン 営業統括部 服部様のコメント

ビヤガーデン業態は当日の天候により問い合わせが増えるため、電話を取り切れていない日がありました。AIレセプションは、翌日以降の問い合わせには予約URLの送付を、当日の予約においては希望の時間が埋まっても、空席が発生する時間のご予約案内をするなど、すでに非常に優秀な対応をしており、お客様への確認も最低限の会話でスムーズに対応するため、期待以上の活躍を見せています。

またAIレセプションを活かすために、当日の使用している座席の更新を徹底し、さらに、直前まで予約枠を開放しているため、機会損失が防げるようになりました。

電話の応答率や予約媒体の流入経路等のデータについては来年への対策や、今後のDXへの取組にも活用できると考えております。

■「AIレセプション」導入店舗

・銀座ライオンビヤガーデン 東武宇都宮店

住所：栃木県宇都宮市宮園町5-4 東武宇都宮百貨店9階屋上

導入日：4月28日（木）

電話番号：050-3623-5801

URL：<https://www.ginzalion.jp/shop/brand/other/shop142.html>

・銀座ライオンビヤガーデン 柏高島屋店

住所：千葉県柏市末広町3-16 柏高島屋店 本館屋上

導入日：5月3日（火）

電話番号：050-3647-3288

URL：<https://www.ginzalion.jp/shop/brand/other/shop145.html>

・銀座ライオンビヤガーデン 高島屋大宮店

住所：埼玉県さいたま市大宮区大門町1-32 大宮高島屋屋上

導入日：5月18日（水）

電話番号：050-3623-5080

URL：<https://www.ginzalion.jp/shop/brand/other/shop140.html>

・広島三越ライオンビヤガーデン

住所：広島県広島市中区胡町5-1

導入日：6月1日（水）

電話番号：050-3173-4754

URL：<https://www.ginzalion.jp/shop/brand/lion/beergarden08.html>



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=x0EPxTcCqVA>

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。

株式会社サッポライオン 会社概要

所在地：東京都中央区銀座7-9-20 銀座ライオンビル 5階

代表者：代表取締役社長 三宅 祐一郎

設立日：1949年9月1日

事業内容：総合レストランチェーン事業

URL：<https://www.ginzalion.jp/>

株式会社エビスol 会社概要

所在地：東京都渋谷区恵比寿4-5-27 パティオクアトロク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

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：03-6450-5457

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