

24時間365日受付可能な飲食店向けAI電話予約対応サービス
「AIレセプション」の対応件数が100万件を突破
～2022年10月の実績では、AIスタッフが93.1%の電話対応に成功～

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飲食店向け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100万件を突破したことをお知らせします。



■飲食店におけるAIスタッフ“さゆり”の電話対応件数が100万件を突破

飲食業界では、ネット予約が普及する一方で、依然として全予約の50%近くを電話予約が占めています。また直近では、コロナ禍で酒類提供の制限や時短営業などの要請を受け雇用が不安定になり、人手不足が深刻化。それに伴い、2022年11月の三大都市圏（首都圏、東海、関西）の飲食店など「フード系」におけるアルバイト・パート募集時平均時給が、前年同月比53円（5.1%）高い1,094円と8カ月連続で最高を更新するなど業界全体が人材確保に苦しんでいます。（JBRC調べ）

「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、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。従来のプッシュボタン式の自動受付システムとは異なり、実際に人と会話しているかのように対応することができ、お客様が希望する時間帯の予約が既に埋まっていた場合には、前後の予約可能時間や近隣系列店舗を提案することも可能です。2020年10月1日のサービス提供開始以降、多くの飲食店でご利用いただきおり、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100万件を突破しました。

■渋谷の繁華街周辺店舗では、AIスタッフが最大99.0%の電話対応を実現

「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」、株式会社プレジャ

一カンパニーが展開する「アジアンビストロDai」など、大手飲食チェーンをはじめとして、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います。

2022年10月の実績としては、「AIレセプション」が電話に出てから、実際に予約を抑えたり、満席等によりお断りしたり、より詳細確認が必要な相談のため店舗スタッフに繋がったりなど、お客様のご要望に合わせてタスクを完了させた割合が93.1%となっています。（※繋がる前に発信者によって切られた着信は除く）

また、大手居酒屋チェーンA社では、導入している22店舗で平均94.9%と推移。さらに、渋谷や上野などの繁華街周辺の特定の店舗では、最大99.0%と高水準で電話対応を行っています。店舗の営業時間外に対応できる利点はもちろんのこと、ピークタイムには、満席であることをAIスタッフ“さゆり”がお客様に伝えることが混雑時の店舗スタッフの業務効率化を後押ししています。

「AIレセプション」は、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。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”に近いおもてなしと、業界における人手不足解消の一助となるよう開発を進めてまいります。

導入企業様からの反響

A社様

1年間使ってみた結果、「AIレセプションがないと営業ができない」という状況にまでなりました。直営店の数十店舗では継続的に利用しており、今後はさらに店舗数を増やしていく予定です。AIの技術がもたらす「“さゆり”だからこそできること」を叶えるサービス発展を期待しています！

B社様

当社の人気店では次月末まで予約で埋まっています。しかし、依然として電話での予約が多く、それを“さゆり”がすべて丁寧にお断りしてくれており、電話のほとんどを“さゆり”で完結しています。本部社員がヘルプで店舗に入った時もほぼ電話が鳴らず、本来の業務に集中でき助かりました。

予約管理システム「ebica（エビカ）」

「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。

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>

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）

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：西尾・中田

電話:03-6438-9808 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