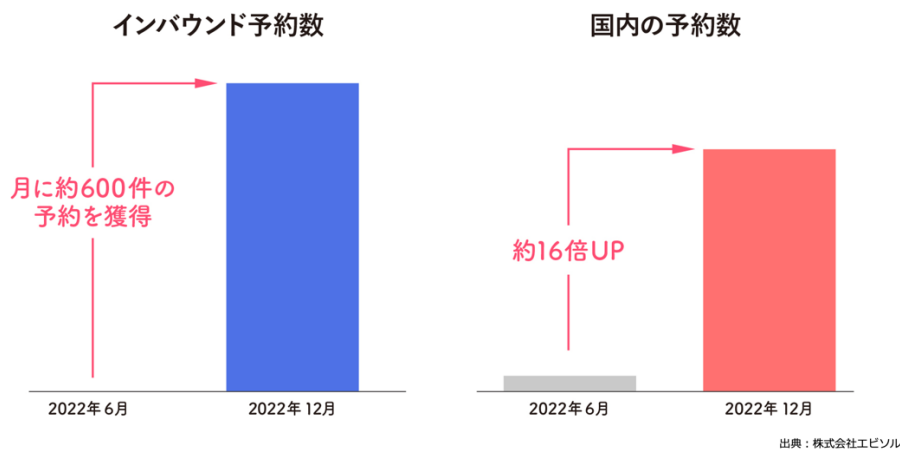


薬院・博多に焼肉「にく屋 肉いち」を展開するナイン、 予約管理システム「ebica」の導入により、6ヶ月でネット予約数が約16倍に ～人手不足解消に向けてAI電話予約対応サービス「AIレセプション」も導入決定～

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、福岡にて「にく屋 肉いち」（にくいち）を展開している株式会社ナイン（本社：福岡県福岡市、代表取締役：竹本 賢治、以下ナイン）に、予約管理システム「ebica」に加えて、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」も導入決定したことをお知らせいたします。



■「ebica」の導入の背景

ナインが薬院と博多で展開する焼肉店「にく屋 肉いち」では、これまでネット予約において、グルメサイト以外の予約導線がなかったことから、インバウンドはもちろん常連のお客様からのネット予約にも手数料が発生するという課題がありました。

そうした背景を受けて、自社サイトやGoogle、SNSなど、予約手数料が発生しないオウンドメディアからの直接予約を強化するべく、「ebica」の導入に至りました。

「ebica」によって、予約台帳と連動したネット予約フォーム（スマート予約機能）を自社サイトに簡単に導入できる他、ネットを経由した予約を一元管理することが可能になります。

■DR（Direct Reservation）比率が向上し、国内からのネット予約数も約16倍に

「ebica」導入とあわせて、自社サイトはもちろん、GoogleやInstagramといった予約導線を強化した結果、まず「Googleで予約」が訪日外国人の方からの主要導線となり予約数増加につながりました。さらに、「Googleで予約」を除いた主に国内からのネット予約数も、「ebica」導入時から6か月で約16倍に増加しました。こうした取り組みによって、2022年12月には、約8割が手数料のかからないオウンドメディアからの予約となり、課題であったDR比率が大幅に向上しました。

※DR比率：ネット予約において手数料がかからないサイトからの直接予約の比率

■さらに人手不足解消に向けて「AIレセプション」を新規導入

また、人手不足の課題に対しては、電話予約の比率が下がっているなかでも、電話対応に関する教育コストや少しでも社員の手間を減らしたいという期待から「AIレセプション」の導入が決定。「AIレセプション」は、LINE株式会社と共同開発したAI電話予約対応サービスです。



株式会社ナイン 代表取締役 竹本賢治様のコメント

博多というエリアも相まって、インバウンドと国内集客のバランスというのはコロナ前からの課題です。バランス良く集客するために、国内のマーケティングを強化するときにはグルメサイトを活用するなど、状況に適した施策を都度選択していく必要があると考えていますが、「ebica」であればその検討から実行までを叶えられるのでうまく活用していきたいと思っています。

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-aireception/>

サービス動画：<https://www.youtube.com/watch?v=x0EPxTcCqVA>

株式会社ナイン 会社概要

所在地：福岡県福岡市博多区博多駅南天神1-2-18 エムビル1F

代表者：代表取締役 竹本 賢治

事業内容：飲食店の運営

URL：<http://www.yakiniku-nikuichi.com/>

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

本件に関するお問い合わせ先

エビスol 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

株式会社エビスol 広報担当

電話:03-4405-4041 FAX:050-3156-3971 E-mail: info@ebisol.co.jp