

“対話型AI”による飲食店予約サービス「AIレセプション」
の電話対応件数が200万件を突破
時給換算“平均38円”のAIスタッフ“さゆり”が飲食店の人手不足を解消へ

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200万件を突破したことをお知らせします。



■対話型のAIスタッフ“さゆり”の電話対応件数が200万件を突破

「AIレセプション」は、24時間365日、飲食店への全ての電話をAIスタッフ“さゆり”が自動で一次対応する対話型AIサービスです。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るのが特徴です。

当社が提供する予約管理システム「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に加え、お客様が希望する時間帯の予約が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。

現在、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、株式会社プレジャー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います。

そしてこの度、AIスタッフ“さゆり”による全国の飲食店での電話対応件数が200万件を突破しました。

(集計日：2023年3月1日)

■平均時給38円のAIスタッフ“さゆり”が人手不足を解消へ

「AIレセプション」を24時間稼働させている飲食店110店舗において、運用費用を稼働時間で割ることで時給を算出したところ、2023年1月におけるAIスタッフ“さゆり”の平均時給は38円となり、最も多く電話対応している店舗でも時給109円となりました。

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おり、飲食店は営業時間中の店舗にかかってくる電話への対応リソースを加味した上でスタッフを一人増やすなど人員配置を考える必要があるのが現状です。「AIレセプション」により、24時間いつ予約機会が来るかわからない店舗の電話対応専任スタッフを、低コストで配置することができます。

業界全体が引き続き深刻な人手不足に陥っているなか、今後も、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、飲食店ごとのサービスに合わせた対応をするなど、一層のサービス開発により、飲食店の人手不足解消を推進してまいります。

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-airreception/>

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

株式会社エビスル 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

本件に関するお問い合わせ先

エビスル PR 事務局（スキュー内）担当：西尾・寒川・中田

電話:03-6438-9808 FAX:03-5539-4255 E-mail:ebisol@skewinc.co.jp

株式会社エビスル 広報担当

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