

鳥貴族、直営60店舗で「AIレセプション」を導入 月間1万件以上の電話を対話型のAIが対応し、人手不足解消へ

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、株式会社鳥貴族（本社：大阪市浪速区 代表取締役社長：江野澤暢男 以下、鳥貴族）が展開する焼鳥屋チェーン「鳥貴族」直営60店舗で、2023年4月より、AI電話予約対応サービス「AIレセプション」の導入が完了し、稼働が開始したことをお知らせいたします。



■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、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、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。お客様との通話データを収集・分析し、常にアップデートを続けています。

■導入背景

居酒屋業界の2023年1月売上は、コロナ前（2019年1月）と比較して58.1%と回復に頭打ち感があり、個人客の来店は増えた一方で企業・団体等の宴会自粛の傾向があるなど、飲酒業態の復調が難しくなっています。また、原料や光熱費の高騰、深刻な人手不足は依然続いており、外食企業の経営状況は変わらず厳しい見込みです（※1）。

居酒屋業界の再生・変容に向け、顧客との新しいつながりなども求められるなか、会員アプリのリリースなど、新しい取り組みの推進を続ける鳥貴族が、この度、先行して一部店舗で導入・実証実験を行っていた「AIレセプション」を、直営店60店舗に拡大します。

導入対象の60店舗は、予約の割合が多い店舗を中心としており、これにより、特に接客中・提供中に発生してしまう予約対応の時間を対話型のAIスタッフ“さゆり”が代替し、スタッフがよりお客様に向き合える環境を作ることで、店内体験価値のさらなる向上を目指します。

エビソルとしては、「AIレセプション」をはじめ一層のサービス開発により、外食業界のさらなるチャレンジを支援していきます。

■先行導入について

先行導入していた鳥貴族の都内21店舗では、すでに当日のネット予約数が導入前と導入後の比較で約4.5倍、電話予約数が約1.5倍に増加する結果が出ています。特にピークタイムに店舗スタッフが電話対応にかかる時間や、店舗への電話の不応答率が削減されるなどといった、店舗スタッフが目の前のお客様に向き合うことができるようになっています。

実際にSNSでは、「鳥貴族に予約の電話したらAIさゆりが出た。会話できるタイプで、予約めちゃくちゃスムーズだしこりゃすごいわ」、「鳥貴族のAI予約のさゆりちゃんが賢すぎる」（※2）という声もいただくなど、多くの利用をいただいています。

今後は、導入される60店舗にかかってくる月間推定3万件以上（※3）もの電話を、対話型のAIスタッフが対応し、人手不足の解消を進めてまいります。

※1：日本フードサービス協会（JF）

<http://www.jfnet.or.jp/files/getujidata-2023-01.pdf>

※2：Twitterより投稿文を引用（原文ママ）

※3：先行導入21店舗における1ヶ月間の受電実績約1万件から算出

■株式会社鳥貴族ご担当者様コメント

初めてエビソル様から「AIレセプション」のご提案を頂いた際は、従来のプッシュボタン式の自動受付システムが頭をよぎり、飲食業と言う業界柄、お客様への対応には適さないと感じておりました。

ところが、実際に「AIレセプション」のデモ音声などを確認したところ、会話もスムーズで違和感もなく「ebica」との連携も円滑だった為、テスト運用として21店舗で検証を実施いたしました。

検証当時は様々な課題もありましたが、機能をはじめとしたサービス内容が都度ブラッシュアップされ、現在は電話対応工数削減と集客力向上に繋がっていると感じております。

今後も外食産業を取り巻く環境は厳しい状況が続きますが、DXを適切に活用し、弊社のストアコンセプトである『うまい！を、気がねなく！』をお客様に感じて頂けるように努めて参ります。

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、対話型のAIソリューション「LINE AiCall」を活用した、飲食店の業務効率化を実現するAI電話予約対応サービスです。電話口のやりとりは、AIスタッフ"さゆり"が対応します。

ワークスモバイルジャパンのAI事業「LINE CLOVA」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ドシステムとも異なる、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>

株式会社鳥貴族 会社概要

所在地：大阪市浪速区立葉1-2-12

代表者：代表取締役社長 江野澤 暢男

設立：2020年8月7日

事業内容：「鳥貴族」の営業とカムレードチェーン事業

URL：<http://www.torikizoku.co.jp/>

全品328円均一（税込360円）の焼鳥屋チェーン。1985年より、焼鳥屋『鳥貴族』として大阪・関西エリアを中心とした店舗展開を行う。2005年の東京1号店を皮切りに、現在は関西・関東・東海の3大商圏にて621店舗を展開（2023年3月末時点）。焼鳥は国産鶏肉を使用、主要食材の国産比率を高める「国産国消への挑戦」を2014年より開始し、2016年10月より使用食材を100%国産化（※）。名物「貴族焼」は、鳥貴族の圧倒的な人気NO.1メニュー。
※加工食品は、法令に基づき、最終加工国が日本となっているものを「国産」として取り扱っており、加工する際に使用する食品原料には外国産も含まれております。

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）

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

エビソル 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

株式会社エビソル 広報担当

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