

「餃子マニア」や「小籠包マニア」などを展開するマニアプロデュース、
「ebica」と「AIレセプション」を導入
予約組数が1.47倍に増加し、前月比110%の売上レコードを更新

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、マニアプロデュース株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：天野 裕人、以下、マニアプロデュース）が展開する「餃子マニア」や「小籠包マニア」などの店舗において、当社が運営する飲食店向け予約管理システム「ebica（エビカ）」と、AI電話予約対応サービス「AIレセプション」を導入しました。



■導入の背景

マニアプロデュースではこれまで、「スタッフの業務負担」と「送客手数料の負担」という、大きく2つのコスト増加が課題となっていました。

過去に使用していた予約台帳システムでは、複数のグルメサイト経由の予約を自動連携し一元管理することができず、席在庫を制限しながらグルメサイトに掲出していました。その結果、集客機会をロスしていた可能性もあったと言います。また、ウォークインによる来店と電話でのお問合せが多く、最も忙しいピークタイムに、ウォークインのお客様をご案内する来店対応、電話による問い合わせ対応、会計やオーダーテイク、配膳などが重なり、スタッフの負担が肥大化していました。

そして、原材料費や人件費など、数多くのコストが高騰している中、グルメサイト経由の予約が増えるにつれ積み重なる送客手数料も、店舗にとって大きな負担となっていました。

これらの全ての課題を解決し、各店舗のコスト最適化および予約数を最大化することを目的として、「ebica」と「AIレセプション」導入に至りました。

■電話予約の92%をAIが対応し、席の在庫管理を自動化することで予約組数が1.47倍に

業界初となる、「ebica」の「グルメサイトコントローラー」機能により、全てのグルメサイト経由の予約が自動で空席に割り当てられるだけでなく、店舗の最新の空席状況をリアルタイムで各グルメサイトと連携でき、スタッフによる更新作業が不要になりました。ピークタイムに重なる店舗への電話対応においては、電話予約の92%を「AIレセプション」が自動対応しており、スタッフの電話対応数は半分ほどに減少。これにより、現在予約全体の85%がスタッフを介さずに受け付けられており、予約組数もすでに以前に比べ1.47倍に増加しています。

また、「Google で予約」や「Instagram」に「ebica」の「スマート予約フォーム」を設置することで、送客手数料がかからない予約導線を確認し、コスト最適化を実現。

売上は前月比110%を超える勢いで伸びており、人手とコストをかけずに利益が出る体制を確認しつつあります。

■マニアプロデュース株式会社 総務担当 山下様のコメント

もし「ebica」を導入しておらず、「AIレセプション」を活用していなかったら、電話対応による負担増から店舗オペレーションが崩壊していたかもしれません。それを解決するため、人手不足の中、採用を急務で行わないといけない課題に直面し、人件費も大きく増加していたでしょう。そうした負担なく、目の前のお客様に集中しながら売上を伸ばせるインパクトは非常に大きいと感じています。

また今後は、リピーターの創出とフランチャイズ展開に力を入れていきたいと思っています。予約の最大化ができ、売上も伸びているからこそ、今、来店して下さっているお客様が何度も足を運んでくれるように体制を整えていきます。

「ebica」のおかげで、お店の可能性が大きく広がったからこそ、展開の選択肢も増えていることは間違いありません。これからも力を借りながら、さらなる成長を目指していこうと考えています。

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、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>

マニアプロデュース株式会社 会社概要

所在地：東京都渋谷区神宮前1-4-20 パークコート神宮前305

代表者：代表取締役社長 天野 裕人

設立日：2019年1月11日

資本金：3,000,000円

事業内容：飲食店運営、プロデュース事業

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：寒川・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