

「焼肉 ここから」や「和牛一頭買焼肉 房家」を展開するISSEI、 「ebica」、「AIレセプション」を導入 スタッフの負担を大幅に軽減しながら、予約数を導入前の約2倍に拡大

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）は、株式会社ISSEI（本社：東京都墨田区、代表：浅田 一世、以下、ISSEI）が展開する「焼肉 ここから」、「和牛一頭買焼肉 房家」にて、「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

「焼肉 ここから」や「和牛一頭買焼肉 房家」では、これまで毎営業日の開店前1時間を使い、複数のグルメサイト経由で取得した予約情報をスタッフが紙に転記し、手動で各グルメサイトに掲載する席数を割り当てる作業を行っていました。この運用だと、まれにダブルブッキングなどが発生してお客様に迷惑がかかる場合もあり、手作業によるコスト増とリスクを常々課題に感じていました。

特にスタッフの負担という点では、ピークタイムにお店にかかってくる当日の空席確認の電話や、スタッフが電話対応をしている間のオーダーテイクから配膳、会計といった、次々と発生するお客様への対応が十分な体制で行えないことも大きな課題となっていました。

そうした背景を受け、店舗のDX化による、スタッフの負担軽減とお客様へのサービス品質向上を目的に、「ebica」と「AIレセプション」導入に至りました。

■“スタッフの負担軽減”と“サービス品質向上”に加え、予約数が導入前の約2倍に拡大

「ebica」には、各グルメサイト経由の予約に含まれるさまざまな必要情報が自動で取り込まれるため、スタッフによる紙への転記が不要となりました。また、予約台帳システムの中で唯一、店舗の空席状況を各グルメサイトにリアルタイムで連携することが可能な「グルメサイトコントローラー」機能によって、手動で在庫数を調整する必要がなくなり、常に全てのグルメサイトに最新の空席状況を反映。ダブルブッキングのリスクも最小化し、グルメサイトの効果も最大化されたことで、予約数が導入前の1.9倍（※）に伸長しました。

また、すでに店舗にかかってくる予約電話の9割を「AIレセプション」のAIスタッフ“さゆり”が完結しており、営業中のスタッフがお客様へのサービス提供に集中できることでお店としての体験価値向上につながっています。

スタッフの負担軽減とお客様へのサービス品質向上に加えて、ホームページや「Google で予約」、LINEなどからの予約も取り込むことができる「ebica」の活用により、送客手数料が発生しないオウンドメディア経由の販促を強化し、予約数も増加傾向にあります。特にリピーターに対しては、特典が得られる公式LINE経由の予約に誘導することで、送客手数料をかけずにサービス内容にコストをかけることができています。

これにより、ネット予約の6割をオウンドメディア経由で獲得しながら、お客様のうち7割の方がリピーターとなっています。

■株式会社ISSEI 植松様コメント

「ebica」と「AIレセプション」の導入後、店長のレベルに左右されない店づくりができるようになりました。人手不足の時代において、このメリットの大きさは計り知れません。現在、ネット予約の管理や、電話予約の煩雑さが解消された結果、目の前のお客様に集中できる環境を整えることができています。

当社のDXは、省人化して人件費を削るだけでなく、作業負担が軽減した分、サービスに集中して、お客様の体験価値を上げたいと思っています。「ebica」と「AIレセプション」の活用で、そうした環境を実現し、力強くDXの推進もできたと感じています。

引き続き、その力を借りながら、人材の採用が難しい時代でも人によるサービスで差別化し、選ばれ続けるお店をつくっていきたいと考えています。

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。

ワークスマイルジャパンの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 ISSEI 会社概要

所在地：東京都墨田区緑1-21-10 BR両国2ビル901

代表者：代表取締役 浅田 一世

設立：2007年3月

資本金：8,000,000円

事業内容：飲食店舗の経営、プロデュース及びコンサルティング

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

※：2023年9月時点

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