

「銀座ライオン」や「エビスバー」を展開するサッポロライオンが、
予約業態全84店舗に「ebica」を導入
～「AIレセプション」も活用した最適な予約導線の確立により、
オウンドメディア経由の予約数が全体の約4割まで増加～

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スोल（本社：東京都渋谷区、代表取締役：田中宏彰）は、株式会社サッポロライオン（本社：東京都中央区、代表取締役社長：三宅 祐一郎、以下、サッポロライオン）が展開する「銀座ライオン」や「エビスバー」などの店舗にて、「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

ファンづくりを大切にし、リピーターが多いブランドを多数展開しているサッポロライオンでは、再来店需要を促進させるためユーザーにとってお得な情報や便利な予約導線を用意した公式アプリを活用しています。しかし、料理やサービスを気に入ってくれたリピーターのお客様でも、いざ予約となると検索で上位表示されるグルメサイトから予約されることが珍しくなく、指名来店にもかかわらずその度に送客手数料が発生してしまっていました。

そうした背景を受け、新規のお客様と出会うためのグルメサイトと、リピーターのお客様に対して集客にかかるコストを還元することでさらなる再来店率向上を目指す公式アプリ、それぞれの予約導線を確立させることを目的に、それまで店舗ごとにバラバラで利用していた予約台帳システムを統一するため、「ebica」と「AIレセプション」導入に至りました。

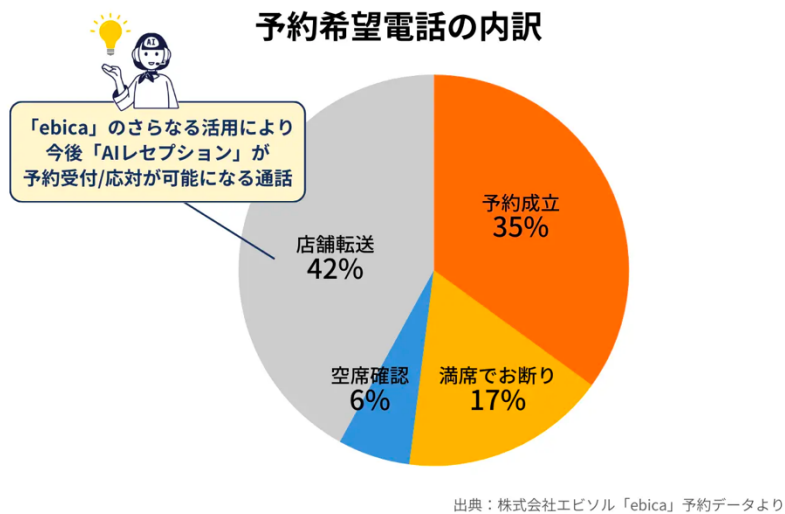
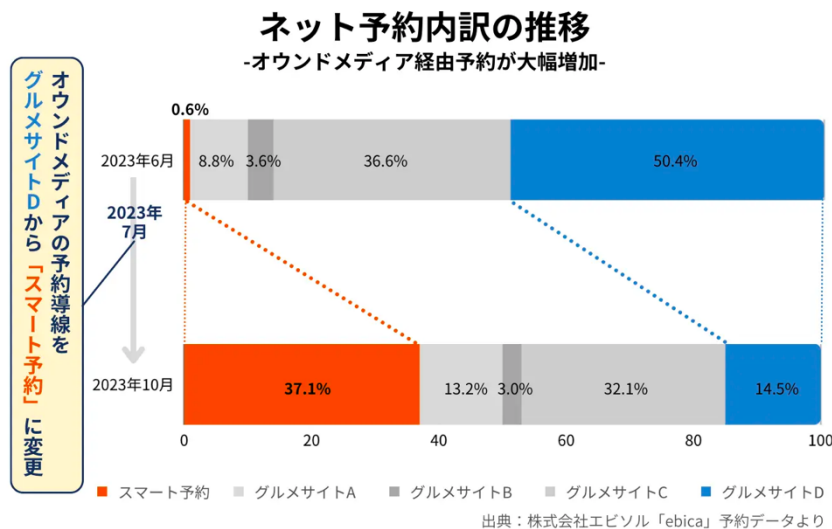
■最適な予約動線の確立により、オウンドメディア経由の予約数が全体の約4割まで増加

サッポロライオンでは、「ebica」への統一により、複数のグルメサイトからの予約・空席の在庫を一元管理できる業界唯一の機能「グルメサイトコントローラー」と、公式アプリなどオウンドメディアの予約導線を構築できる機能「スマート予約」の活用を全店舗共通で進めています。

「グルメサイトコントローラー」は、それまでスタッフが手動で行っていた各グルメサイトの空席の在庫情報更新を自動で行い、ダブルブッキングのリスクゼロ化や予約の最大化に寄与しています。「スマート予約」では、公式アプリ内におけるリピーター向けのコース提案のカスタマイズが可能になり、両機能を活用した予約導線の整備により、オウンドメディア経由の予約があまり獲得できていなかった導入前に比べ、全体の約4割を占めるまでに増加しています。

また、「ebica」と合わせて全店舗に導入したAI電話予約対応サービス「AIレセプション」が、すでに店舗にかかってくる電話の半数近くを自動対応し、スタッフの作業負担を大幅に軽減。通常の予約電話だけではなく、“今空いているかどうか”の空席確認や満席時のお断りをAIスタッフが完結させています。これにより、昨今、人手不足によってスタッフ1人あたりの業務負担が増大しているなか、テクノロジーが人に代わることができる業務を支援することで、スタッフはより目の前のお客様に対して高い品質のサービスを提供できるようになるなど、店舗の顧客満足度向上に寄与しています。

サッポロライオンでは、今後も、「ebica」を活用した予約・集客の最大化と「AIレセプション」による業務効率化を推進します。



■株式会社サッポロライオン 服部様コメント

「ebica」の活用で、一つ上のステージが見えてきました。「ebica」を導入し、予約導線が確立できたことにより、すでにグルメサイトの掲載プランを下げる（費用を抑えた掲載プランに変更する）ことができた店舗も出てきています。

今後はより公式アプリの運営に力を入れて、送客手数料がかからない予約の数を増やしていきたいです。それを実現するには、リピーターのお客様に長く愛されるブランドづくりをしないとけません。

リピーターのお客様で予約が埋まっていくことで、新規集客のためにグルメサイト活用がより最適化できるようになると考えています。もし、いつまで経っても集客の多くをグルメサイトに頼っている状況があるとするれば、それはお店の料理やサービスに何らかの課題があるということです。そこを解決していけば、リピーターのお客様に満足していただけるお店となるはずなので、一つ一つの課題と向き合いながら、さらなるサービスクオリティの向上を目指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、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ドンストとも異なる、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>

株式会社サッポロライオン 会社概要

所在地：東京都中央区銀座7-9-20 銀座ライオンビル 5階

代表者：代表取締役社長 三宅 祐一郎

創業：1899年8月4日

資本金：50,000,000円

事業：総合レストランチェーン

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 パティオクアト口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