

和食・しゃぶしゃぶ「かごの屋」を展開する KR フードサービスが、
「ebica」、「AI レセプション」を導入
「AI レセプション」が 3,000 万円/月の予約売上を創出し、
「ebica」の運用で 200 万円/月のコスト削減にも成功

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）は、株式会社 KR フードサービス（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：望月 進）が展開する「かごの屋」業態 78 店舗に「ebica（エビカ）」、61 店舗に 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

慶事や弔事で利用されることも多く、リピーターの多い「かごの屋」では、50-70 代のお客様が中心で、ネット予約を積極的に利用する層ではないため、電話予約への対応が課題となっていました。配膳やお会計など、1 組 1 組のお客様への多岐に渡るサービスも、電話が鳴るとその都度手を止める必要があり、結果として各サービスの提供効率や質に影響が出てしまうことがありました。

そうした背景を受け、お客様がいつでもネットから最新の空席状況を確認し、直前予約することができる「ebica」と、店舗が忙しい時間帯を含む 24 時間の電話対応が可能な「AI レセプション」の導入に至りました。

■「AI レセプション」が 3,000 万円/月の予約売上を創出し、「ebica」の運用で 200 万円/月のコスト削減にも成功

「かごの屋」において、2023 年 10 月に「AI レセプション」が受け付けた予約は全 61 店舗で 2,900 件となり、売上に換算すると約 3,000 万円にのびります。これまで通話中などで受けることができていなかった電話も、「AI レセプション」が取りこぼすことなく対応できるため、機会損失を防ぐことで、予約数だけでなく売上の最大化にも結びついています。実際に、「AI レセプション」導入店舗と未導入店舗では 10%ほどの売上の違いが出ています。

また、オペレーションにおいても、ネット予約や「AI レセプション」を活用できている店舗は、未導入店舗に比べ月に8時間ほど電話対応の時間を削減できていると試算されます。

また、「ebica」の運用により、集客・予約経路も最適化。オウンドメディアにおけるネット予約導線を分かりやすく表示し、自社アプリ、ホームページ、「Google で予約」からコンスタントに予約が入るようになりました。これにより、グルメサイトに頼らない集客を推進し、1ヶ月で200万円近くのコスト削減にも成功しています。「かごの屋」では今後も、「ebica」の活用を全店に広げ、一層の売上最大化を実現します。

■株式会社 KR フードサービス 企画部 部長 嶋津様コメント

「ebica」と「AI レセプション」の活用により、お客様は、移動中の電車や深夜帯などにも当店を予約できるようになり、ありがたいことにその数は増えています。何より、スタッフの予約管理負担も軽減されたことで、店舗でのお客様とのコミュニケーションの時間も増えました。その結果、予約から入店、そして退店に至るまでのそれぞれの場面における顧客体験価値の向上が実現でき、選ばれるお店になってきている手応えを感じています。

今後はアプリ経由で予約されるお客様の数を増やしていくことに注力していきたいと考えています。アプリに蓄積されたお客様情報を活用することにより会員限定コースの提案などを行うことにより、予約時にコースを選択するお客様を増やすことができれば、店舗側は食材やスタッフを効率的に準備できるだけでなくロスも大幅に減らすことができるようになるからです。

どちらも「ebica」と「AI レセプション」があって初めて実現することです。今後も、その力を借りながら、さらなる成長を目指していこうと思っています。

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。

LINE WORKS 株式会社のAI事業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 KR フードサービス 会社概要

所在地：大阪府大阪市北区天神橋3-6-26 扇町パークビル8F

代表者：代表取締役社長 望月 進

創業：1991年4月

資本金：7,900,000円

事業内容：和食チェーンレストラン「かごの屋」事業を中心に、そのほか専門レストラン事業及び高速道路サービスエリア内での店舗等を運営

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：ebica 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