

飲食店向け AI 電話予約対応サービス「AI レセプション」の

累計電話対応件数が 500 万件を突破

1 店舗で最大 1 日 476 件の予約電話を AI が自動対応するなど、飲食店の自動化を推進

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、LINE WORKS 株式会社と共同開発した飲食店向け AI 電話予約対応サービス「AI レセプション」において、累計電話対応件数が 500 万件を突破したことをお知らせします。



■対話型の AI スタッフ“さゆり”の電話対応件数が 500 万件を突破

「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、これまで自動化が難しかった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。

現在、「鳥貴族」直営 60 店舗以上や株式会社物語コーポレーションが展開する「寿司・しゃぶしゃぶ ゆず庵」直営全店舗をはじめとした大手飲食チェーンから、個人経営の飲食店まで、業態・規模問わず全国的に導入いただいています。

そしてこの度、AI スタッフ“さゆり”による全国の飲食店での累計電話対応件数が 500 万件を突破しました。

（集計日：2024 年 1 月 12 日）

■1 店舗で最大 1 日 476 件の予約電話を AI が自動対応するなど、飲食店の自動化を推進

「AI レセプション」を利用している全国の飲食店における 2023 年 12 月の総対応件数は 365,955 件となり、サービスリリース以降過去最高の数字となりました。なかには、忘年会需要によって最大で 1 日 476 件の電話対応を行った店舗もあるなど、人ではなく AI だからこそ対応できた事例として高い評価をいただいています。また、「銀座ライオン」や「エビスバー」といったブランドを展開する株式会社サッポロライオンでは、すでに半数以上の電話対応を AI が完結しているなど、新型コロナウイルスが「5 類」に移行して初の年末年始で多くの外食需要があったなか、AI レセプションが飲食店における業務効率化に寄与しています。

2023 年は、8 月 10 日の中国の団体旅行解禁によるインバウンド（訪日観光客）の増加も影響し、飲食店の予約件数も 2019 年以降最多となりました。また、2024 年 1 月においても、すでに 1 週間（1 月 8 日週）で対応件数が 65,784 件を超えているなど、引き続きインバウンドを含め多大なる外食需要が見込まれます。

インターネット予約が普及する外食業界においては、依然として当日や来店直前の電話予約の文化が多く残っています。今後も、飲食店における 24 時間の電話対応や、複雑な接客のパターンが求められる電話対応において、一層のサービス開発を進め、飲食店の自動化による経営効率化を推進してまいります。

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 パティオクアトロク 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