

「かに道楽」、スタッフの予約管理業務が最大月約 90 時間削減 「Google で予約」や「大衆点评」によりインバウンドを中心に新規集客も拡大

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、株式会社かに道楽（本社：大阪府大阪市、代表取締役 社長 今津 博之）が展開する「かに道楽」にて、「ebica（エビカ）」を導入しました。

かに道楽

ebica

レストラン・飲食店向け
予約管理システム

POINT

- ネット予約導線の整備により、日々の予約管理業務を1店舗で最大月約90時間削減
- 電話・ネット予約共に満席時には他店内につなげる仕組みを構築し、機会損失なく予約を最大化
- 「Google で予約」や「大衆点评」活用により、インバウンドを中心とした新規集客を拡大

導入の背景

「かに道楽」は、国内での根強い支持にとどまらず「かに道楽」への来店を目的に日本を訪れる観光客もいるほどの人気かに料理専門店ですが、全330席の道頓堀本店をはじめ大型店舗が多く回転率も高い上、全体の約6割が予約で来店しており、予約の受付業務や管理業務の煩雑さが課題となっていました。紙の台帳にスタッフが手書きで記入していた予約業務では書き間違いなどのケアレスミスが発生し、ホームページのリクエスト予約フォームから届く予約希望のメール対応は最大一日3時間程度かかるなど、予約が増加するほどスタッフの時間が奪われ、負担が増えていました。

こうした予約管理における課題を解決し、店舗スタッフがお客様に向き合う時間を創出することで、「かに道楽」の強みでもある接客業務の質を一層高めることを目的に、予約管理システム「ebica」の導入に至りました。

■予約管理業務を最大月 90 時間削減し、インバウンドを中心とした新規集客など予約最大化に成功

「ebica」導入後、「かに道楽」では大きく 2 つの成果がありました。

一つ目は、オウンドメディアの予約導線を構築できる「スマート予約」による、スタッフの予約管理業務からの解放と予約導線の最適化です。「スマート予約」の利用により、リクエスト予約フォームでは難しかった予約の即時確定及び自動配席が可能となり、スタッフは一日最大 3 時間の予約管理業務から解放されました。英語と中国語（簡体字・繁体字）の表示も可能なため、店舗スタッフのオペレーション効率化とともに、外国人のお客様にとっての利便性も向上。ネット予約においては、満席時に隣店舗の空席を案内する機能を持つ「スマート予約」を活用し、電話予約でも「ebica」画面上で各店舗の空席が確認できるなど、電話・ネット予約共に機会損失なく会社規模で予約の最大化に取り組んでいます。

二つ目の成果は、「Google で予約」と「大衆点评」を活用したインバウンドなどの新規集客拡大です。

「ebica」が連携している「Google で予約」を無料で活用することができ、これまで以上に簡単な予約導線の確立と訪日観光客による予約獲得に寄与しています。また、中国最大の旅行サイト「大衆点评」とも連携しているため、今後さらなる増加が期待されている訪日中国人の獲得も期待されます。

満席時の他時間・他店舗誘導の仕組み化に加えて、「Google で予約」と「大衆点评」といった予約導線の整備により、日本人のお客様の需要が少ない時間帯のインバウンドを中心とした新規集客拡大に成功しました。

「かに道楽」では、おもてなしに一層注力し、再来店の強化を含む集客最大化に取り組んでまいります。

■株式会社かに道楽 営業企画部次長 西岡様コメント

当社が選ばれる理由は、料理や雰囲気などいろいろとあるでしょう。しかし、おもてなしがしっかりとしていないと、その価値は薄れてしまいます。だからこそ、おもてなしの強化は当社の常に大事なテーマだと考えています。ネット予約化が進みましたが、実は電話での予約もまだまだたくさん頂戴しております。ただその点については、これ以上減らしたいと考えているのではなく、お客様との接点としてむしろ大切にしていきたいと思っています。ネット予約の比率が上がったことにより、常連様をはじめお客様からいただく大事な電話に集中できるようになったメリットも大きいですね。

今後は、いかに 2 回目以降の来店を増やし、そして「かに道楽」のファンになっていただけるかに取り組むことに従業員一丸となって邁進したいと考えています。そのためには「ebica」に蓄積された顧客情報を活用し、お客様に還元する最適な方法を検討することが当社の次のフェーズです。未来を見据えた店づくりができるのが「ebica」導入の一番大きなメリットと言えるかもしれません。

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。

株式会社かに道楽 会社概要

所在地：大阪府大阪市中央区西心斎橋 2-9-16 網元別館 5 階

代表者：代表取締役 社長 今津 博之

創業：1960 年 2 月 11 日

資本金：30,000,000 円

事業内容：かに料理専門レストランの経営

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