

北海道札幌市に本社を置くイーストンが展開する「エレクトリックシープバー」、
電話予約の AI 対応とネット予約拡充を実現し、ダブルブッキングもゼロに。
姉妹店ではオープン以来最高売上も記録

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、株式会社イーストン（本社：北海道札幌市、代表取締役社長：大山 泰正）が展開する「エレクトリックシープバー」に「ebica（エビカ）」、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。

EASTONE
INTERNATIONAL

ebica

レストラン・飲食店向け
予約管理システム

POINT

- “二軒目利用”が多いバー業態で当日の空席確認を含む電話対応を自動化し、スタッフの業務負荷を大幅軽減
- 複数のグルメサイトからの予約受付・空席在庫反映を自動化し、業務負荷を増やすことなく予約導線を拡充
- 「エレクトリックシープバー」よりも以前から「ebica」を利用している姉妹店では、オープン以来 21 年間で最高の売上を記録するなど、店舗の売上拡大に貢献

導入の背景

「エレクトリックシープバー」は、北海道すすきのの夜景を眺めながら本格的なカクテルをリーズナブルに楽しめる店舗です。“二軒目利用”を中心とするバー業態は、ピークタイムと重なる当日の空席確認電話が多く、「エレクトリックシープバー」でも、日常的にスタッフに重い業務負荷がかかっていました。また、予約経路の多くが特定のグルメサイトに偏っており、リピーターのお客様ですらグルメサイト経由で予約する状況が起きているなど、予約導線にも課題を抱えていました。

こうした「電話対応の業務負荷」と「バランスの悪い予約導線」という 2 つの課題解決を目的として、この度の「ebica」と「AI レセプション」導入に至りました。

■電話予約の AI 対応とネット予約拡充を実現し、ダブルブッキングもゼロに。姉妹店ではオープン以来最高売上を記録

「電話対応の業務負荷」においては、24 時間 365 日いつでも全ての電話の一次対応を AI スタッフ“さゆり”が行う「AI レセプション」の導入により、“電話予約対応の自動化”を実現。“さゆり”がお客様と会話をすることで空席確認から予約登録、配席まで自動で行うため、スタッフは問合せや相談中心の対応が可能となり、電話対応時間を大きく削減しました。導入前は、最大 1 日 20~30 件の電話対応に追われていましたが、現在は来店客数が導入以前に比べ 110~120%ほどに回復しているにもかかわらず、電話がほぼ鳴らない状態での店舗運営が実現できています。また、満席時のお断りも AI スタッフ“さゆり”の丁寧な電話対応により完結するため、店舗でのおもてなし業務に注力することができます。

「バランスの悪い予約導線」においては、複数メディアからの予約、空席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」の活用により、複数のグルメサイトに加え、リピーター向けのオウンドメディアを併用する“予約導線の拡充”を実現しました。「グルメサイトコントローラー」によって空席状況がリアルタイムでアップデートされるため、ダブルブッキングゼロ化やネット予約の効率性を高める結果につながっています。なお、「エレクトリックシープバー」よりも以前から「ebica」を利用している姉妹店では、予約導線の拡充と最適化により、2023 年末にはオープン以来 21 年間で過去最高の売上を記録しました。

また、リピーター獲得のツールとして、全社的に LINE 公式アカウントの本格活用も開始。電話対応時間が劇的に削減された分、スタッフが積極的に LINE 公式アカウントを案内できるようになり、徐々にフォロワー数が増加。オウンドメディア経由の集客にも注力できるようになりました。

「エレクトリックシープバー」では今後も、「ebica」、「AI レセプション」を活用し、インバウンドを含む集客の最大化を加速していきます。

■株式会社イーストン 取締役 営業本部長 川西様コメント

「AI レセプション」導入による業務負荷削減は期待通りの成果を納めました。「グルメサイトコントローラー」による予約動線の最適化も実現間近です。顕著な予約数の増加を実感できるのはもう少し先になるかもしれませんが、新規集客はグルメサイトで、リピーターの方はオウンドメディアや LINE 公式アカウントで…というように適切な予約導線から予約をしてもらえるようになれば、予約をさらに増やしつつ販促費用の最適化もできると確信しています。着実に成果がでてきていることも踏まえ、現在「ebica」を全店舗に展開することも検討しています。

今後は海外のお客様の集客にも力を入れていきたいです。例えば中国からの旅行者にアプローチするため「ebica」と「大衆点评」の連携機能の活用も検討しています。またインバウンドお客様は言葉の壁がある分、より寄り添った接客が必要になると思います。せっかくご来店いただくからには最高の体験をご提供したいですし、できることはしっかり準備しておこうと考えています。「AI レセプション」導入で業務負荷削減を実現した成功体験のもとに、海外のお客様が来店した際にも余裕をもって接客できるよう更なるオペレーションの改善を模索していきたいです。

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-aireception/>

サービス動画：<https://www.youtube.com/watch?v=x0EPxTcCqVA>

株式会社イーストン 会社概要

所在地：北海道札幌市北区北 12 条西 3 丁目 2-13

代表者：代表取締役社長 大山 泰正

設立：1971 年 9 月

資本金：48,000,000 円（2022 年 4 月現在）

事業内容：飲食店の経営、各種イベントの企画

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