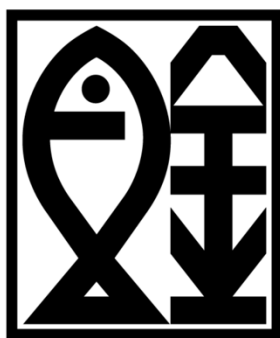


株式会社魚金、46 店舗で「ebica」を導入し、電話予約からネット予約主体に移行 ～業務負荷・販促コストを削減しながら、ネット予約の最大化を実現～

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、株式会社魚金（本社：東京都港区、代表取締役：金原 伸吉、以下、魚金）が展開する予約業態の飲食店全 46 店舗に「ebica（エビカ）」を 2023 年 6 月より導入しており、この度、その導入成果についてお知らせします。



POINT

- ・ 予約受付をネット予約主体に移行することで、電話対応件数が減少し、スタッフの業務負荷を大幅に軽減
- ・ 「食ベログ」連携や、「スマート予約」、「Google で予約」により、「ワンコイン割烹 川崎魚金」では約 10 万円の販促コストを削減しながら予約数増加を実現
- ・ 「全店空席サーチエンジン」機能により、店舗間送客を強化し、予約の取りこぼし防止と各店舗の認知度向上を実現

導入の背景

「魚金」は、業態を超えて根強いファンやリピーターが多く、最大で 2 ヶ月先まで予約が埋まることもある一方で、「ebica」の導入前は予約の大半を電話と紙の予約台帳で管理しており、本来お客様に対するおもてなし業務に注力すべきスタッフの業務負荷増大と、ファンやリピーターに対するスムーズな予約動線の提供が課題となっていました。

そうした背景を受け、スタッフの業務負荷軽減とネット予約動線への移行を目的に、「食ベログ」などのグルメサイト経由の予約取り込みおよび空席在庫の一元管理が可能な「ebica」を 2023 年 6 月に導入し、改善に取り組んできました。

■予約受付をネット予約に移行し、販促コストの最適化と予約数の増加を実現

予約業態の全46店舗に「ebica」を導入し、予約受付をネット予約に移行したことで、電話対応件数が減少し、スタッフの業務負担を軽減。予約台帳のシステム化により、「いつ何件予約が入っているか、何人来店予定か」がひと目で把握できるようになり、シフトの最適化、ひいては人件費の適正化にも繋がりました。

導入前はオーバーブッキング等のリスクを考慮し「食べログ」経由の予約受付席数を制限していましたが、「食べログ」と公式連携している「ebica」ではリアルタイムで店舗の空席在庫を一元管理できるため、全席を公開し、「食べログ」経由の予約を最大化。「食べログ」以外の動線でも、「ebica」の「スマート予約」機能や「Googleで予約」を活用し、特に導入店舗のうちの一つである「ワンコイン割烹 川崎魚金」では、約10万円の手数料を削減しながら予約窓口を広げ、ネット予約数の底上げを実現しています。

また、お客様が指定する予約条件で空席のある店舗を自動的に提案する「全店空席サーチエンジン」機能により、店舗間送客の体制を強化。各地域・エリアで複数店舗を出店する“ドミナント展開”が多い「魚金」において、予約の取りこぼし防止に加え、地域・エリアにおける各店舗の認知度向上にも寄与しています。

■株式会社 魚金 営業戦略本部 執行役員 辻様 コメント

「ebica」を導入したことで、当初の目的の「スタッフの負担軽減」を達成することができました。今後は一歩進んで、さらに販促コストの最適化を進めていきたいと考えています。「今から行きたい」というお客様からの空席問い合わせをネットでスムーズに受け付けるなど、まだやれることはたくさんあります。新しいニーズに「ebica」の機能で対応できるようになるのが理想です。そうやって手数料のかからないネット予約を増やし、コスト削減した分をお客様に還元したり環境保護等の社会貢献につながる取り組みへの投資に回したりしていきたいです。

また、いずれはCRMの強化にも着手できたらと考えています。今でもすでに予約台帳上でお客様ごとの来店実績を確認し接客に生かしていますが、さらに深くお客様情報を分析して最適なサービスを提供できる仕組みを用意することができたら素晴らしいと思います。今はまだ他にやらなければならないことがありますが、将来的にはぜひチャレンジしていきたいです。

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。

株式会社魚金 会社概要

本社所在地：東京都港区新橋3-5-10 新三ビル1階

代表者：代表取締役 金原伸吉

設立：1994年6月10日

資本金：1,000万円

事業内容：飲食店経営

株式会社エビスol 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

エビスol 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

株式会社エビスol 広報担当

電話：03-4405-4041 FAX：050-3156-3971 E-mail：info@ebisol.co.jp