

AI電話対応サービス「AIレセプション」、累計対応件数1,000万件を突破 ～ 全国の飲食店で活用が加速し、“人手不足”の現場を支える存在として定着 ～

飲食店向け予約管理システム「ebica（エビカ）」を提供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、LINE WORKS株式会社と共同開発したAI電話予約対応サービス「AIレセプション」において、AIスタッフ“さゆり”による累計電話対応件数が1,000万件を突破したことをお知らせいたします。



■飲食店の電話対応を支え続け、全国累計1,000万件を突破

「AIレセプション」は、飲食店にかかってくる電話にAIスタッフ“さゆり”が自動で対応する対話型のAIサービスです。2020年10月の提供開始以降、全国各地の飲食店に利用が広がり、2025年6月時点で累計対応件数は1,000万件を超えました。

24時間365日、空席確認や予約受付を行い、予約管理システム「ebica」との連携により、満席時には別のご案内や、これまで人手では難しかった系列店舗の紹介も実現。予約機会の損失を防ぎつつ、店舗現場の業務負担軽減に大きく寄与しています。

■経営環境が厳しさを増す中で、“おもてなし”を継承

飲食店の経営は現在、原材料やエネルギー価格の高騰、人手不足とそのマネジメント、多様化する集客手法（SNS、口コミ、インバウンド）など、対応すべき課題がますます増えています。

なかでも、“おもてなし”の提供が求められる飲食店にとって、人手不足はサービスの質そのものに関わる深刻な問題です。「AIレセプション」は、そうした現場の課題解決に貢献する存在として、着実にその活用の幅を広げてきました。

■電話対応のストレスを減らし、スタッフの働きやすさを実現

電話対応は、特に若いアルバイトスタッフにとってハードルが高く、予約受付には聞き取りやルールの上での習得といった対応ノウハウも必要です。“さゆり”であれば、お店の受付ルールに従って正確に対応でき、研修も不要。現場の負担を大きく減らします。

また、「ebica」上での簡単な操作により、稼働のON/OFFを切り替えることが可能です。混雑時間帯やアイドルタイムなど、必要なタイミングに応じて柔軟に稼働できるため、スタッフが安心して休憩を確保できる環境の整備につながります。結果として、予約の取りこぼしを防ぎながら、接客品質と就労環境の双方を高水準で両立する運用が実現しています。

■幅広い業態・地域で利用される、飲食店の新しい味方

「AIレセプション」は、「鳥貴族」をはじめとする大手飲食チェーンから、地方で展開する小規模チェーン店、個人経営の店舗まで、規模や業態を問わず、全国で幅広く活用されています。

導入店舗からは、以下のような声が寄せられています。

- ・ 「電話対応を気にせず、目の前のお客様に集中できるようになった」
- ・ 「予約の取りこぼしがなくなり、機会損失が減った」
- ・ 「スタッフが安心して休憩できる環境が整った」

こうした声からも、「AIレセプション」が現場業務の効率化とサービス品質の向上に寄与していることがうかがえます。

■今後の展望

エビソルは今後も、AIスタッフ“さゆり”の対話精度や応対力の向上に継続して取り組み、人手不足に悩む飲食店の「もうひとりのスタッフ」として信頼される存在を目指します。

AIと人の協働により、おもてなしの質と働きやすい現場づくりを支援し続けてまいります。

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。お店の予約管理ニーズに応じた設定のもと、今後の飲食店に必要なネット集客ソリューションを提供します。主要グルメサイトとの在庫連携が叶う業界随一の「グルメサイトコントローラー」や、AIスタッフ“さゆり”による電話予約対応サービス「AIレセプション」、蓄積された顧客情報/来店情報とCRMの連携によるリピーター獲得、そして「Google」や「大衆点评」、各国OTA（Online Travel Agency）との連携によるインバウンド対策支援等、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。

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>

株式会社エビソル 会社概要

所在地：東京都渋谷区恵比寿1-20-18 三富ビル新館8F

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・川島

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