

## 飲食店におけるヒト×RPA 具現化に向け AI 活用へ ～6,000店舗以上の実績をもとに飲食店の売上効果を最大化するオペレーションの提供へ～

株式会社アイデア・レコード(本社：東京都新宿区、代表取締役：柏田 康雄、以下アイデア・レコード)は、飲食店におけるコールセンターの業務改善に繋がる付加価値の提供を目指し、自社で運営する飲食店特化型コールセンター「よやくるー」において、コンタクトセンターの負荷を軽減し、マーケティングデータへとフィードバックする独自 AI の研究を開始します。



アイデア・レコードは、2012年の会社設立以来「店舗型ビジネスにおける Web ソリューション」をビジネスコンセプトに、コールセンターの声をもとに自社開発した飲食店特化型コールセンター「よやくるー」や、クラウド型予約管理システム「お席トットくん」、多様化するグルメ媒体の編集や集客 (SEO/MEO 等) 施策を行う「Popeye」等を展開し、個店様から大規模チェーン店様まで、居酒屋、カフェ・バー、レストラン、料亭など店舗規模や業態を問わず 6,000 店舗以上にサービスを提供し続けてまいりました。その結果、飲食店を利用される顧客の予約や問い合わせ、およびその対応における様々なノウハウを蓄積しています。また、2016 年より自社サイトへの訪問ユーザーに対し「リアルタイムコミュニケーションサービス」としてチャットによるリアルタイム接客を実施し、自社 WEB ページへの訪問顧客からのお問い合わせに対応してまいりました。

これらの経験から、クライアントが抱える課題のひとつに、顧客対応や問い合わせのデータやノウハウがほとんど活用されず、コンタクトセンターがコストセンターになりがちな状況が多く見受けられました。

今回、アイデア・レコードでは、コールセンターにおける課題を解決する策のひとつとして、AIの可能性を模索し、省力化、および効率化へ向けた取り組みを開始いたします。

自社で運営するコールセンターに蓄積された電話やメールでの問い合わせデータの音声解析、テキスト解析を進めマニュアルやFAQの構築、サポートの拡充など、マーケティングに展開してまいります。

また、今回の研究を基にコールセンターにおけるChat botの活用を視野に入れており、これによりオペレーターの負荷バランスを減らし、サービス向上に集中する環境づくりをサポートいたします。

開発においては、様々なパートナー企業様にご協力いただきながら進めてまいります。

将来的にクライアント企業の販売促進におけるCVR(コンバージョンレート)の向上に貢献し、商品・サービスに対するトラブル・サポートの対応力の強化を実現し、ビジネスのゴールへ至るルートの短縮に繋がると考えており、ビジネスのさらなる進化と人材不足に悩むコールセンター業界のRPA化に貢献いたします。

アイデア・レコードは、クライアントにとってコールセンターがプロフィットセンターとして成長し企業を支える事業になるよう広い視野と多角的な視点で様々な施策を投じてまいります。

なお、今後の計画は2019年1月以降に順次ご案内予定です。

#### 【株式会社アイデア・レコード】

設立	2012年4月2日
代表者	代表取締役社長 柏田 康雄
資本金	30百万円(2018年3月末現在)
本社所在地	東京都新宿区西新宿7-8-10 オークラヤビル6階
従業員数	150名(2018年3月末現在)
公式サイト	<a href="https://www.idearecord.co.jp">https://www.idearecord.co.jp</a>
公式SNS	<a href="https://www.facebook.com/idearecord">https://www.facebook.com/idearecord</a>
事業内容	WEBマーケティング事業・コールセンター事業・クラウド事業インターネット広告事業、BPO事業

#### 【本件に関するお問い合わせ】

株式会社アイデア・レコード 広報担当：野澤  
メール：press@idearecord.co.jp  
電話：03-6635-7070