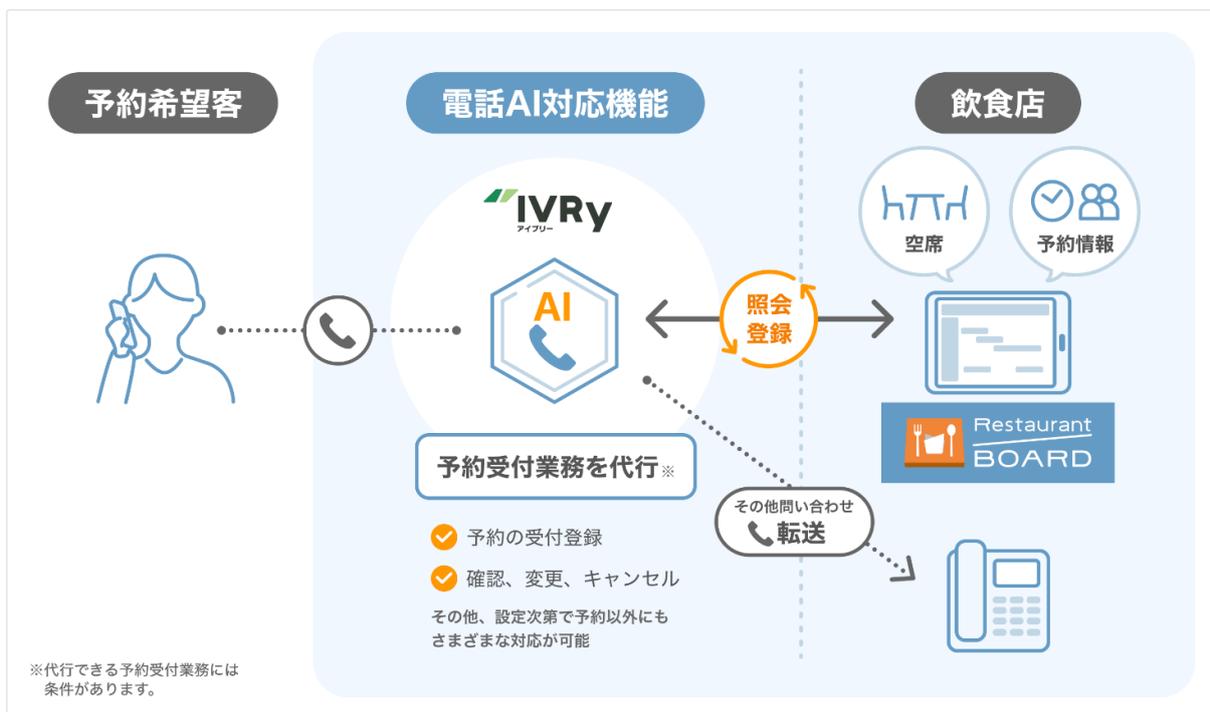


予約や変更、キャンセルに24時間いつでも応答 予約管理・台帳アプリ『レストランボード』、電話AI対応機能の提供開始 対話型音声AI SaaS『IVRy』と連携

株式会社リクルート（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：北村 吉弘、以下リクルート）が運営する、予約管理・台帳アプリ『レストランボード』は、株式会社IVRy（アイブリー）の対話型音声AI SaaS『IVRy』と連携し、「電話AI対応機能」を本日10月8日（火）より提供開始することをお知らせ致します。この機能が予約希望客からの電話に24時間いつでも応答するため、飲食店は予約の電話を取りこぼさず、来店客の接客や店内業務に集中できます。予約希望客にとっても、お店に電話が繋がらない煩わしさがなくなります。



1. サービスの概要

「電話AI対応機能」は、席のみの予約希望客が店舗に電話して予約日時や人数などの希望条件を音声で吹き込むと、AIが『レストランボード』上で空席枠を参照して予約の受付可否を判断します。予約可能な場合は姓名を確認し、完了となります。予約完了後、「電話AI対応機能」から予約客に予約完了のSMSが送信され、店舗には『レストランボード』上で通知が届き、確定した予約内容を確認できます。

また、予約人数や日時の変更、ホットペッパーグルメでの予約など条件を満たした場合のキャンセルについても、「電話AI対応機能」が応答します。その他、遅刻の連絡、忘れ物の確認など、よくある電話に対しては設定した内容で対応が可能です。なお、コース選択が伴う予約、予約不可の場合など「電話AI対応機能」での代行範囲外の場合は店舗に電話が転送されます。

利用条件：IVRyのスタンダードプランおよびレストランボード連携オプションのご契約

サービスの詳細はこちらもご確認ください：<https://ivry.jp/pr/ikcmnrhf0kn/>

本件に関する
お問い合わせ先

<https://www.recruit.co.jp/support/form/>

2. サービス開始の背景

飲食店では、人手不足などで営業中のピークタイムに電話へ出られず、予約の電話を取りこぼして機会損失につながったり、電話での問い合わせが多いので運営に負担が増すという課題があります。実際に、リクルートの全国調査において、飲食店経営者の4人に一人は経営課題として「人手不足」を挙げており、解決策の一つに予約管理ツールがあります^{※1}。そこで、『レストランボード』の既存顧客および新規顧客に対して、対話型音声 AI SaaS『IVRy』と連携する「電話 AI 対応機能」のサービス提供を開始しました。人手不足の状況では、貴重な人手を接客や店内業務に集中させて、テクノロジーで対応できる業務は自動化することが必要です。『レストランボード』の「電話 AI 対応機能」によって予約希望客や問い合わせの電話対応を自動化することで、飲食店の課題を解決したいと考えています。

※1「飲食店経営者の DX に対する興味・関心と導入状況の実態調査」

https://www.recruit.co.jp/newsroom/pressrelease/2024/0603_14409.html

3. プロダクト担当者コメント



石川 周平 (いしかわ しゅうへい)

※取材可能

株式会社リクルート プロダクト統括本部 飲食プロダクトマネジメントユニット ユニット長

『レストランボード』サービス担当者

2011年にリクルートに新卒で入社。複数の新規事業にて0→1フェーズの事業を中心に開発、UX、運用、企画、プロダクトマネジメントなどを担当し、グループマネージャーを歴任。2018年10月より事業開発ユニット長に従事した後、2024年より現職。

『レストランボード』が対話型音声 AI SaaS『IVRy』との連携で成し遂げたいこと

『レストランボード』は、2015年のサービス提供開始以来、0円で使える予約管理・台帳アプリとして多くの飲食店に導入いただいております。当初と比較するとネット予約を受け付けている飲食店は大きく増加していますが、依然、電話でのお問い合わせや予約も発生しています。結果、飲食店は電話対応業務に追われたり、電話対応ができず予約を取りこぼしたりと、課題が存在していました。予約希望客にとっても電話が繋がらないことから、顧客満足度の低下につながっていました。当社の『レストランボード』と IVRy 社の対話型音声 AI SaaS『IVRy』との連携によって、こうした課題を解決できるようになります。深刻な人材不足や物価高騰の影響などから飲食店 DX 推進の重要性は高まっています。引き続き『レストランボード』を通じて貢献することで、社会の利便性を一段と向上させたいと考えています。

4. 本サービスを先行体験した飲食店の反応

- 「電話 AI 対応機能」導入前より電話が鳴る回数は間違いなく減り、欲しかったサービスという印象が強い。
- 電話によって料理の提供が遅れるなどの課題があったので、解決されて良かった。
- 店舗が無人の時間帯に自動で予約受付されて満足している。今までは、個人の携帯電話に転送していた。
- 電話に出る回数が大幅に減った。また、Web 予約に案内する設定にした結果、Web からの予約が増えた。

5. 『レストランボード』について

0円からカンタンに利用できる集客と接客に効く予約台帳アプリで、飲食店の予約、空席状況、顧客情報を一元管理することができるアプリです。必要なのはiPad、iPhoneのいずれかとインターネット環境のみで、紙で予約台帳や顧客情報を管理する必要はありません。お店の状況を一目で把握することができるため、店舗がより大切にしたい「おもてなし」に十分に力を注ぐことができますようになります。ネット予約可能店舗数No.1のグルメサイト※2『ホットペッパーグルメ』とも連携しているため、予約情報が自動的に反映されるなど外部連携機能も充実しています。また、『Airレジ』『Airレジ オーダー』と一緒に使うことで、予約・来店情報と注文情報、会計情報を連携することができるので、店舗のオペレーション向上につながります。

※2：2024年6月時点（株）東京商工リサーチ調べ

『レストランボード』について：<https://airregi.jp/restaurant-board/>

6. 株式会社IVRyの対話型音声AI SaaS『IVRy』について

IVRyは、初期費用不要で月額2,980円※3からご利用いただける対話型音声AI SaaSです。電話応答の分岐設定、AI自動応答、SMS返信、電話転送、アプリ転送、顧客管理（CRM）など、フロントオフィス業務を幅広く支援する機能を搭載しています。

業種・規模を問わず、大手企業から中小企業までホリゾンタルに導入いただいております。2024年8月末時点で47都道府県・88業界以上・累計1万5,000以上のアカウント発行、累計2500万着電を超える実績があります。

※3：基本料金2,980円（税抜）。別途、電話番号維持費および従量料金が発生致します。

『IVRy』について：<https://ivry.jp/>

リクルートグループについて

1960年の創業以来、リクルートグループは、就職・結婚・進学・住宅・自動車・旅行・飲食・美容などの領域において、一人ひとりのライフスタイルに応じたより最適な選択肢を提供してきました。現在、HRテクノロジー、マッチング&ソリューション、人材派遣の3事業を軸に、60を超える国・地域で事業を展開しています。リクルートグループは、新しい価値の創造を通じ、社会からの期待に応え、一人ひとりが輝く豊かな世界の実現に向けて、より多くの『まだ、ここにはない、出会い。』を提供していきます。

詳しくはこちらをご覧ください。

リクルートグループ：<https://recruit-holdings.com/ja/> リクルート：<https://www.recruit.co.jp/>