

“AIスタッフ”の丁寧で適切な接客が飲食店のサービスをさらに高める
 外食の機運が高まるなか「AIレセプション」が機能と価格をアップデート
 ～1回の対応あたりの価格を100円と半額に改定～

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ソル（本社：東京都渋谷区、代表取締役：田中 宏彰、以下、エビソル）は、外食の機運が高まり、一層の飲食店における人手不足が深刻化するなか、LINE株式会社と共同開発した飲食店向けAI電話予約対応サービス「AIレセプション」の機能がアップデートしたことをお知らせいたします。

また、「AIレセプション」利用時にかかる1回の対応あたりの価格を200円/回から100円/回へ改定することをお知らせいたします。



■全国で“外食の機運”が高まるなか、客足回復とともに一層の人手不足が顕著に

東京都では、2022年5月23日に「リバウンド警戒期間」が解除され、約1年半ぶりにすべての制限が解除される形となりました。5月には、全国と東京都で飲食店の予約数がコロナ禍以前の2019年の水準を超えるなど、客足回復が数字の上でも見られています。

また、外食大手チェーンでは、2022年度の新規出店計画を大幅に増加する企業も多く、生活者と企業の両者において外食の機運が高まりを見せていることが伺えます。

一方、飲食店は一層深刻な人手不足の問題や、原材料費高騰を受け、引き続き経営の効率化が急務となっています。

■24時間丁寧かつ適切な接客を行う“予約対応専用AIスタッフ”が店舗の価値をさらに高める

「AIレセプション」はサービス提供開始以降、お客様との通話データを収集・分析することで、より「ヒット」に近いおもてなしへと常にアップデートを続けています。この度の機能アップデートでは、大きく2つの機能が進化しました。

一つ目に、翌日以降の席のみ予約について、AIスタッフ“さゆり”が電話内で完結できるようになりました。コース希望や事前相談がある明日以降の予約のみ、店舗に転送される形となります。二つ目に、AIスタッフ“さゆり”がお客様からお伺いした情報は、飲食店向け予約管理システム「ebica」に表示されるようになり、対応が完結せず店

舗スタッフへ転送された場合も、お客様へのヒアリングが重複することなく、よりスムーズな店舗対応が可能になります。

さらに、店舗スタッフの電話対応が難しい時間は、AIスタッフ“さゆり”からお客様へネット予約のURLのご案内をSMSにてお送りするなど、ヒトが対応できない接客をAIスタッフ“さゆり”が可能にしています。24時間、お客様に対して丁寧かつ適切なおもてなしを行う“AIスタッフ”により、店舗のサービスとお客様の体験価値をさらに高めます。

■価格改定により、“さゆり”の1回の対応あたりの価格が100円と半額に

また、当社では、“飲食店予約のデジタル化”を一層普及させるべく、さらに多くの飲食店やお客様にご利用いただくことを目的に、「AIレセプション」の価格改定が決定しました。

これまで、50件と設定していた月の最低利用件数を100件に引き上げることで、AIスタッフ“さゆり”の1回の対応あたりの価格を、これまでの200円/通話から100円/通話と半額に変更。

外食の機会が回復しつつある今、「AIレセプション」をよりご利用いただきやすく、これまで以上に多くの飲食店の経営効率化に寄与するサービスとしてご提供してまいります。

エビソルは今後も、消費者による飲食店の利用が増加していく社会に向け、電話予約および管理を「ヒト」から「AI」にシフトすることで、コロナ禍における飲食店の集客を支援してまいります。

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、「ひとにやさしいAI」を目指すLINE株式会社のAIソリューション「LINE AiCall」と協働して開発した飲食店におけるAI電話予約対応サービスです。「AIレセプション」の電話口で対応するのは、AIスタッフ“さゆり”です。LINE株式会社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-ai-reception/>

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

LINE AiCallについて

LINEのAIテクノロジーブランド「LINE CLOVA」のAIソリューションです。「CLOVA Voice」（音声合成）、「CLOVA Speech」（音声認識）、会話制御の技術を組み合わせ、なめらかで自然な会話を可能にしています。たとえば店舗の予約業務やコンタクトセンターの応答業務など、多様なニーズに対応できるソリューションとなっています。

ebica（エビカ）予約台帳

飲食店向け予約管理サービス「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： 飲食OMO事業、インバウンド事業、グローバル事業