Press release 2021-10-04

エビソル、AI 電話予約応対サービス「AI レセプション」を 1 年間固定費無料で提供開始 ～店舗の電話不応答率が最大 61%から 3%となり、来店の機会損失を減少～

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、LINE 株式会社と共同開発した AI 電話予約応対サービス「AI レセプション」において、2021 年 10 月 29 日（金）までのお申し込みで、ご利用開始から 1 年間、初期費用・毎月の最低利用料金が無料（※1）になる、従量課金制の飲食店支援プランを提供いたします。

近年、飲食業界では、ネット予約が急速に普及している一方で、当日のネット予約を受け付けていない飲食店の割合がまだまだ多いことや、消費者の来店直前の電話による空席確認が未だ習慣化していることから、依然として全予約の 50%以上を電話予約が占め、来店前日や当日ほど電話予約の比率が高くなる傾向にあります（※2）。「AI レセプション」は、当社が LINE の電話応対 AI サービス「LINE AiCall」と協働して開発した飲食店における AI 電話予約応対システムです。当社が提供する飲食店向けクラウド型予約管理システム「ebica」の空席データと連携することで、これまで自動化が難しかった来店当日の直前予約や予約内容の確認の応対を含め、24 時間 365 日、電話予約の受付が可能となります。

■AI 電話予約応対サービス「AI レセプション」を 1 年間固定費無料で提供開始

長期化するコロナ禍において、飲食業界の倒産件数は 2020 年に過去最多となり、大手チェーンでも閉店や業態転換を余儀無くされる企業が相次ぐなど、飲食店にとって厳しい状況が続いています。一方で、若年層へのワクチン接種も進みつつあり、社会は感染対策を継続しながら経済活動を再開させていく“アフターワクチン”の世界に向かっています。そうしたなか、飲食店は、今後人手不足という課題に加え、人員配置計画の難しさや経営効率の最適化という問題に直面していくことが予想されます。

このような背景を受け、この度、2021 年 10 月 29 日（金）までにお申し込みいただいた飲食店に対して、ご利用開始から 1 年間、初期費用・毎月の最低利用料金が無料となる従量課金制の支援プランを提供開始します。消費者による飲食店の利用が今後少しずつ増加していく社会に向け、電話予約および管

© ebisol inc.

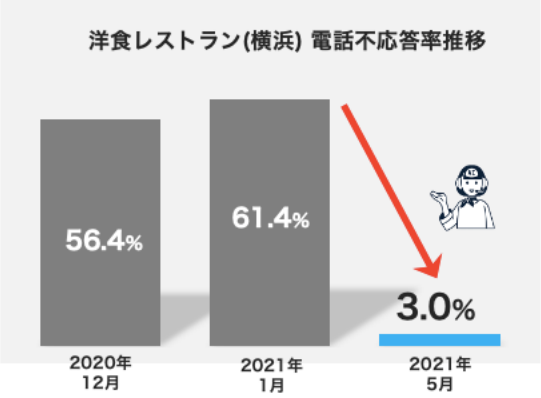
理を「ヒト」から「AI」にシフトすることで、コロナ禍における飲食店の集客を支援し、飲食業界の回復を推進します。

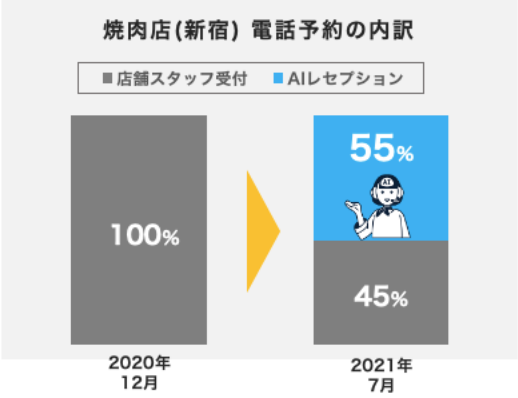
■AI レセプションを導入する飲食店では、電話不応答率が最大 61%から 3%まで減少

都内企業が運営する洋食レストランでは、店舗の電話不応答率が 2020 年 12 月は 56.4%、2021 年 1 月は 61.4%にまでのぼっていたのに対して、「AI レセプション」導入後の 2021 年 5 月は 3.0%にまで減少し、来店への機会損失を大きく改善する結果につながっています。

また新宿にある人気焼肉店では、「AI レセプション」導入前と比較し、成立した電話予約の半分以上を AI スタッフ“さゆり”が受け付けており（※3）、特にピークタイムにおいて店舗スタッフが電話対応にかかる時間が大幅に削減され、来店しているお客様への接客に集中できるようになったと好評をいただいております。

他にも、株式会社物語コーポレーションが展開する「寿司・しゃぶしゃぶ ゆず庵」業態、俺の株式会社が展開する「俺のフレンチ」や「俺のイタリアン」をはじめとする各業態、株式会社甲羅が展開する「赤から」業態、株式会社平城苑が展開する「平城苑」などでも続々導入いただいており、各店舗の電話不応答率の改善や接客時間の創出に取り組んでいます。「AI レセプション」により、ピークタイムにおける電話応答までの待ち時間をなくすとともに、来店されている目の前のお客様に向き合うことができるようにすることでお客様の体験価値向上を推進します。





■店舗状況に応じて、AI スタッフ“さゆり”の稼働を自由選択できる新機能を搭載

「AI レセプション」では、電話予約時に希望する時間帯の予約が埋まっていた場合、予約不成立に終わるのではなく、実際の店舗スタッフが応対するように前後の予約可能時間を提案するほか、近隣系列店の空席をスムーズに案内することができるなど、AI だからこそできる機能が多数搭載されています。

そしてこの度、さらに新たな機能として、店舗のリソース状況に合わせて「AI レセプション」の AI スタッフ“さゆり”の稼働を自由に選択いただけるようになりました。ピークタイムは「オン」にすることで、AI スタッフ“さゆり”が勤務を開始して電話応対を行い、アイドルタイムには「オフ」にすることで実際の店舗スタッフが直接対応できます。また、「オフ」設定時であっても一定時間内に電話に出られないケースが続いた場合、店舗スタッフが電話に出ることができないと自動的に判断し、AI スタッフ“さゆり”

© ebisol inc.

の稼働が「オン」に切り替わり、機会損失を防ぎます。AI スタッフ“さゆり”がまるで本当の“ヒト”のように店舗の混雑状況に合わせた最適な稼働を行うことで、経営効率を最大化します。

※1 初回ご契約（ご利用開始から 1 年間）のみ適用となります。「AI レセプション」のサービス利用に関する固定費が無料となり、通話料（10 円/分）や SMS 送信料（10 円/通）は別途発生します。その他詳細はお問合せください。
※2 出典：クラウド型の予約管理システム「ebica」予約データ調べ（調査期間：2021 年 4 月～6 月）
※3 AI スタッフ“さゆり”が受け付けた以外の電話予約は、お客様にて相談事項があり、“さゆり”がお店に転送し、店舗スタッフが対応して成立

AI 電話予約応対サービス「AI レセプション」

本サービスは、「ひとにやさしい AI 」を目指す LINE 株式会社の「LINE AiCall」と協働して開発した飲食店における AI 電話予約応対システムです。「AI レセプション」の電話口で応対するのは、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応対します。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応対を実現しました。
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

LINE AiCall について

LINE の AI テクノロジーブランド「LINE CLOVA」の電話応対 AI サービスです。「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

「ebica（エビカ）予約台帳」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、グルメサイト経由予約の一元管理機能やオウンドメディア向け予約フォームのご提供等、Web 予約を主軸とした様々な集客ソリューションをご提供しています。特に最近では中国最大級の生活情報メディア「大衆点評」等との連携により、訪日中国人をはじめとしたインバウンド集客にもご好評をいただいております。

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 302619,500 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

© ebisol inc.

本件に関するお問い合わせ先

エビソル PR 事務局（スキュー内）担当：西尾・玉越
電話：03-6277-0429
FAX：03-5539-4255
E-mail：ebisol@skewinc.co.jp

株式会社エビソル　広報担当
電話：03-4405-4041
FAX：050-3156-3971
E-mail： info@ebisol.co.jp

※記載されている会社名および製品名は、各社の登録商標または商標です。

© ebisol inc.