

2014年8月5日

報道関係者各位

株式会社 エスキュービズム・テクノロジー

## 予約から始まる感動接客を支援 飲食店向け電話予約アプリ「Orange Reserve」販売開始

～マニュアルに無い接客を組織へ浸透させるツール～

小売業向けEC開発・ソリューション提供の株式会社エスキュービズム・テクノロジー（本社：東京都港区、代表取締役社長 武下真典、以下 Sテック）は、iPad上で稼働する飲食店向け電話予約アプリ「Orange Reserve（オレンジリザーブ）」の販売を2014年9月1日より開始します。

飲食業においては料理の味、適正な価格に加えて、接客をはじめとした店舗サービスによるおもてなしが不可欠です。とりわけ、予約時における迅速かつ的確な対応がお店の評判に大きくかかわってきます。しかしながら、昨今、飲食業をはじめとした多くの企業で店舗スタッフの人員確保が難しくなっており、店舗運営の大きな課題となっています。チェーン店はもちろん、少人数で運営する飲食店でもお客様サービスの向上と業務の効率化を併せて図ることが求められています。

このような背景を受け、Sテックでは飲食店への電話予約を接客の始まりとして、予約体験を通じてお客様へ感動を提供することを目的とした飲食店向け予約アプリ「Orange Reserve」を開発しました。

<http://ec-cube.ec-orange.jp/reserve/>

# ORANGE RESERVE

### <Orange Reserve で実現する感動接客>

- ・お客様から電話を受けた際、自動で顧客検索がされお客様情報がタブレットに表示されます。お客様のお名前、過去の座席やコースなどを見ながら、正確な予約が可能になります。
- ・オーダーエントリーシステム「Orange Handy」と連動することにより、アレルギーや苦手なもの、誕生日のサプライズなどの予約受付時に得た情報を店舗スタッフに共有。お客様に合わせた料理をご提案できます。
- ・音声自動予約システムにより、営業時間外でも予約を受け付けることが可能に。

### ■「Orange Reserve」 - 片手で使うことを考慮したデザイン

「Orange Reserve」は、予約を通じてお客様に感動を提供する、従来の予約台帳に代わる予約アプリです。予約の電話を受けながら使うシーンを想定し、片手でも無理なくタップできるよう、配置を考慮したデザインになっています。電話予約の際にお客様に伺う内容に合わせてボタンが配置されているため、手書きと同等にスムーズな予約受付を実現しました。



電話を受けながら、片手でタップできるユーザーインターフェース。

日付	時間	人数	テーブル	コース	予約種別
10/24 金	16:30	1人	機テーブル 08/25	指定なし	指定なし
10/25 土	17:00	2人	1F	ランチコースメニュー	お誕生日
10/26 日	17:30	3人	A1	7,000円/3 Plate...	結婚記念日
10/27 月	18:00	4人	A2	9,000円/3 Plate...	仮予約
10/28 火	18:30	5人	A3	14,500円/3 Plat...	事前確認
10/29 水	19:00	6人	A4	8,800円/4 Plate...	その他
10/30 木	19:30	7人	2F	ディナーコースメニュー	流入経路
10/31 金	20:00	8人	C1	17,500円/コース...	食べログ
カレンダー	20:30	9人	C2	21,600円/コース...	ぐるなび
			C3	31,000円コース...	

電話予約の際に何う順に項目が配置されたデザイン。スムーズな予約受付をサポートします。

## ■機能紹介

### ○電話番号から顧客検索 (CTI機能) (※1)

電話番号を呼び出すCTI機能を搭載。電話番号から顧客を検索し表示するため受付時に名前でお呼びすることが可能です。

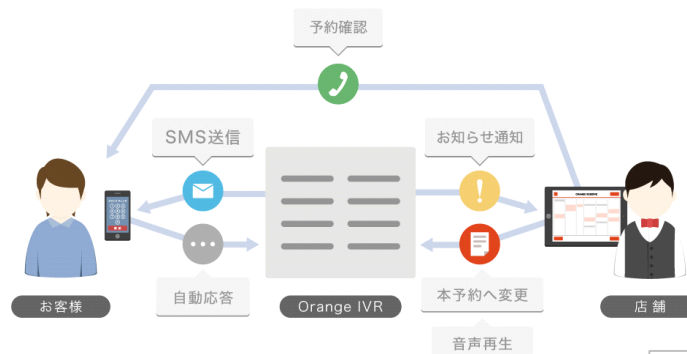


### ○予約履歴参照

お客様の過去の予約履歴を参照・確認しながら新規予約登録が可能です。

### ○音声自動対応 (IVR機能) (※1)

営業時間外でも自動音声で予約を受け付けることができ、取りこぼしを防ぐことができます。電話受付後に自動でお客様宛に確認のためのSMSが送信され、専用ページからご要望などの追加情報の取得も可能です。



### ○混雑状況、空席状況を可視化

新規予約受付で日付を選択した時、時間帯別の混雑状況が色で分かるようデザインされています。また、日時、人数選択後にテーブルの空席状況が分かるため座席の重複予約を防ぐことができます。

日付	時間	人数	テーブル
10/24 金	16:30	1人	機テーブル 08/25
10/25 土	17:00	2人	1F
10/26 日	17:30	3人	A1
10/27 月	18:00	4人	A2
10/28 火	18:30	5人	A3
			A4

## ○予約データから自動で顧客データに移行

新規予約時に顧客名を登録することで、自動で顧客データベースへ追加されます。いままで手書きからPCで入力していた作業を自動化することが可能です。

## ○オーダーエントリーシステム「Orange Handy」(※2)と連携

顧客の名前、アレルギー情報、誕生日、前回予約時の座席や食事の情報を「Orange Handy」と連携することができます。予約からホールでの接客までをトータルサポートすることで、サービスレベルの向上が期待できます。

※1 CTI機能、IVR機能はオプション機能のため別途料金が発生します。

※2 「Orange Handy」は、Sテックが提供するiPad miniやiPod touchを用いたオーダーエントリーシステムです。空席状況やお客様の来店経過時間の確認、配膳済み/未配膳のオーダーなどの店内状況を瞬時に把握することができ、注文・配膳をスムーズに行なうことが可能です。「Orange Reserve」と連携する場合には、別途「Orange Handy」の利用手続きが必要になります。

## ■料金

「Orange Reserve」は、初期費用無料で1店舗あたり月額9,800円（税別）で利用することが可能です。その他、飲食店向けの「Orange Handy」セットなどもご用意しています

IVR機能およびCTI機能はオプション機能のため、初期費用、月額利用料5,000円（税別）のほか、設置費等が別途必要になります。

詳しくは、Orange Reserveサイトをご覧ください。 <http://ec-cube.ec-orange.jp/reserve/>

## ■会社概要

- 社名：株式会社 エスキュービズム・テクノロジー（ <http://tech.s-cubism.jp/> ）  
代表者：代表取締役社長 武下真典  
所在地：東京都港区芝公園 2-4-1 芝パークビル A館 4階  
設立：2014年4月1日（同日付で株式会社エスキュービズムからソリューション事業を承継）  
資本金：50,000,000円  
事業内容：1. オムニチャネルソリューション/020ソリューション/EC構築ソリューション事業  
2. タブレットソリューション事業

### 【お問い合わせ】

株式会社 エスキュービズム・テクノロジー

電話 (03) 6430-6730 メール [support@ec-orange.jp](mailto:support@ec-orange.jp)