

【報道関係各位】

2017年9月5日
株式会社アイデア・レコード

戦略的コールセンターの構築で飲食店の売上に貢献！

コールセンターと連携した予約管理プラットフォーム「お席トットくん」に新機能追加

店舗型ビジネスにおける Web ソリューションを展開する、株式会社アイデア・レコード(本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 兼 CEO 柏田康雄、以下アイデア・レコード)は、コールセンターと連動してクラウドサービスで予約管理を行う「お席トットくん」において、各種 Web 媒体の情報更新と在庫調整を一括で行う機能を搭載しました。

■開発の経緯

飲食店の経営において、数々のグルメサイトへ日々の情報更新を行うことは、集客向上には欠かせない大切な業務です。しかしながら、店舗の営業状況に関わらず 24 時間入る複数の媒体からのネット予約、混雑時の電話問い合わせ、予約状況に合わせた座席の調整やプランの設定など、飲食店の皆様は、1 日中予約管理システムの対応を迫られています。

しかしながら、多くの飲食店様では、それらの予約をスピーディに処理する時間も、リソースも、ノウハウも不足しており、結果として「電話に出られない」「ネット予約の対応が追い付かない」「問い合わせ数のわりに売り上げが伸びない」「結果が見えない」といった大きな課題を抱えています。また、大手飲食チェーン店様では、自社でコールセンターを設立され、改善努力をされているものの、多様化するエンドユーザーからのお問い合わせと、媒体のメンテナンスに追われている状況です。

■アイデア・レコードの取り組み

アイデア・レコードは、お客様の利益の拡大のため、販売促進・システム開発分野で多くのお客様に貢献する仕組みとして、飲食店に特化したコールセンターを確立してまいりました。

あわせて予約管理プラットフォーム「お席トットくん」を開発し、コールセンターと連動して活用することで、コールセンターを単なる電話対応窓口ではなく、予約に関わる業務をワンストップで提供し、売上に貢献するポジションへと設立より 5 年間掛けて成長させてまいりました。

■新機能について

今回、予約管理システム「お席トットくん」に新たに搭載された「グルメサイトアップデートツール」は、大手の主要グルメサイト対し、店舗様からのオススメや空席など、事前に登録した情報を適切な時間帯に自動更新する機能です。

さらに、各種コールセンターの CTI システムに組み込むことができるため、今後、さらに多様化するコールセンターからのニーズにフレキシブルに対応いたします。



グルメサイトアップデートツールの仕組み

また、媒体からの予約を自動で取り込む在庫管理機能を拡張し、取り込んだ予約内容に応じて、各種媒体の在庫を調整する在庫連携機能を充実させました。

これらの機能をコールセンターと連動することにより、ネット予約だけでなく、お電話でのお問い合わせに対しても、お客様に最新の情報を届けることができます。また、登録した情報は自動更新されるため、更新の抜け漏れや重複などの不備が減り、店舗様の繁忙時や定休日など人手が足りない状況でも、効率よい店舗運営に繋がります。

なお、今後は DMP (Data Management Platform)、および CRM (Customer Relationship Management) 機能の搭載を予定しております。これにより、ユーザーのデータ分析や顧客のターゲティングなどのマーケティングをコールセンター内の管理画面ひとつで行うことができます。

アイデア・レコードは、今後も店舗様の価値を高めるために、店舗様の運営において抱える課題、問題を多角的に捉え、高いクオリティでスピーディに解決することを徹底してまいります。そのひとつとして、一般的にコストセンターと捉えられがちなコールセンターを、収益を生み、売り上げに貢献するポジションへと変えるプラットフォームづくりをお約束いたします。

【企業概要】

社名：株式会社アイデア・レコード

所在地：〒160-0023

東京都新宿区西新宿 7-8-10 オークラヤビル 6 階

設立：2012 年 4 月

代表者：柏田康雄

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

公式サイト：<https://www.idearecord.co.jp>

facebook：<https://www.facebook.com/idearecord>

【主なサービス】

○カンタン予約管理システム『お席トットくん』

コールセンターから生まれたクラウドサービス「お席トットくん」は、予約に関わるすべての方をつなげる予約管理プラットフォームです。

<https://sp.tottokun.jp>

○飲食店向け予約コールセンター『よやくるー』

マルチチャネル対応による予約受付から送客までのトータルサポートで、店舗売上の向上を促進する予約コールセンターです。

<https://www.yoyacrew.com>

○カンタン勤怠管理システム『CREW CHECKER(クルーチェッカー)』

勤怠管理・運用を行う上で発生する管理者・スタッフ双方の悩みを一手に解決する、低コストで始められるクラウド型カンタン勤怠管理システムです。

<https://sp.crewchecker.net>

○グルメサイト専属編集サービス『popeye(ポパイ)』

3,000 店舗以上の WEB 販促施策を手掛けてきたノウハウを基に、飲食店様の WEB サイト、グルメサイトをより集客力の高いコンテンツへと改善する専属編集サービスです。

<https://popeye.tokyo>

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社アイデア・レコード

担当者：CCO 左川 裕規

広報担当：野澤 仁美

メール：idea.info@idearecord.co.jp

電話：03-6635-7070