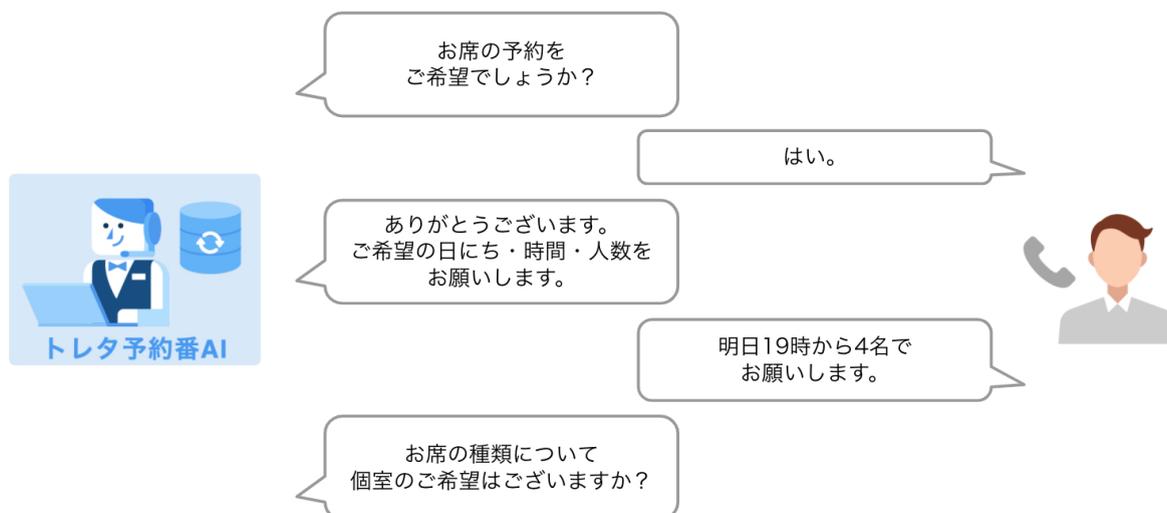


24/365、AIが自動で電話予約に対応する「トレタ予約番」提供開始 飲食店の生産性アップと売上アップの双方を実現！ ～営業時間外の予約受付で約600万円の売上作りに貢献～

飲食店向け予約／顧客台帳サービス「トレタ®」を開発・販売する株式会社トレタ（本社：東京都品川区、代表取締役：中村 仁 以下、トレタ）の子会社であるトレタCC株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役：松岡 庸一郎 以下、トレタCC）は、2020年4月15日より飲食店の電話予約をAIで自動受付する「トレタ予約番」の提供をスタートします。

トレタ予約番は、飲食店にかかってきた電話をAIが自動で24時間365日対応するサービスです。新規の予約を自動で受付し、トレタ®に自動配席・登録までを完了します。予約者に予約確定時のSMS配信も可能です。個室希望の確認のほか、希望日時に空席がなかった際は別時間のリコメンドや、トレタ予約番で受け付けした予約であれば日時や人数の変更・キャンセルの対応も行います。

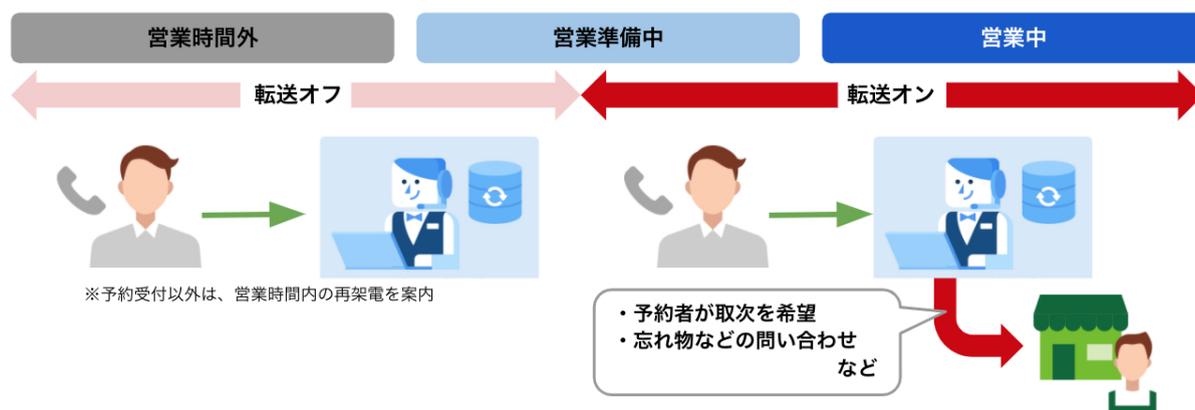
<トレタ予約番の対話イメージ>



また、時間帯ごとに店舗への転送のオン・オフも可能で、営業時間中でも臨機応変に予約対応をAIに任せることができます。その際、予約者が店舗への電話の取次を希望した場合には、AIから店舗への転送を行うことも可能です。転送の際には、AIが予約者情報や予約日時などを音声で伝えるため、受電した飲食店スタッフは、予約者に同じ質問を繰り返すことなくスムーズな対応ができます。加えて、転送と同時にトレタ®上でも予約者情報が表示され

るため、すぐさま追加情報をトレタ®に反映でき、業務効率がアップします。一方、消費者にとっても24時間365日飲食店の予約ができ、電話が繋がらない、予約できないといったストレスから解放されます。

<トレタ予約番の転送イメージ>



さらに、上位サービスである「トレタ予約番 CAエスカレ」では、トレタCCの電話受付業務に特化した高いスキルを持つCA（コールエージェント）が、転送された電話対応を代行します。AIとCAのハイブリッド対応によって、店舗の電話対応を大幅に削減しながらも、人による柔軟な対応が実現します。

	①トレタ予約番	②トレタ予約番 CAエスカレ
特長	<ul style="list-style-type: none"> ・24/365、AIが電話対応 (AI対応不可の電話のみ店舗転送) ・電話対応工数の削減 ・応答率改善による売上増加 	<ul style="list-style-type: none"> ・24/365、AIが電話対応 ・CAが電話二次対応業務を代行 ・店舗での電話対応工数を大幅削減 ・応答率改善による売上増加

経済産業省の報告書（※）では、2015年の飲食店のオンライン予約の市場規模が2,379億円だったものが、2019年は7,290億円と飛躍的な拡大を示すものの、トレタ®に蓄積された約1万店のデータを分析すると、全予約に占めるオンライン予約の割合は1～2割程度と、依然として半数以上は電話予約です。Go To Eatキャンペーンの実施期間中においてもオンライン予約が約2割に対し、電話予約は約4割を占めていました。オンライン予約の日時変更やキャンセルを電話で行うことも多く、飲食店の現場では日々電話対応に追われていることが数字からも見て取れます。さらに、電話対応は店長などの店舗を熟知したスタッフではないとできないことも多く、本来であれば接客やスタッフの指導を行うべき立場のスタッフが電話対応に追われてしまい、生産性の低下にも繋がる状況を生み出しています。また、トレタCCが2020年に実施した調査では、飲食店にかかってくる電話うち、予約獲得に繋がる電話は約3割、約4割が既存の予約の変更やキャンセル、残りの約3割が予約に関係しない問い合わせという内訳で、全体の7割が売上アップに寄与しない電話でした。

※経済産業省 2020年9月発表「電子商取引に関する市場調査」、2017年4月発表「電子商取引に関する市場調査」

トレタ予約番を先行導入した外食企業（都内5店）では、2020年12月の1ヶ月間に営業時間外の電話対応を「トレタ予約番」切り替えたところ、1,168席の予約を受け付け、人件費をかけることなく約600万円の追加売上に貢献しました。前述のトレタCCの同調査では、営業時間外の着信は33%で、うち営業時間内に向け直す比率は10%程度と、営業時間外の機会損失は小さくありません。トレタ予約番の導入により、こうした営業時間外の33%の受電を取りこぼすことなく、予約を獲得できます。

別の外食企業（関西エリア7店）の実証実験（2021年3月1日～14日・18～20時実施）では、トレタ予約番が578件の電話を一次対応。うち287件をトレタ予約番が予約受付を完了し、262件は取得した要件情報とともに店舗へ引き継ぎをしました。これにより大幅な電話対応時間の削減に貢献しました。飲食店スタッフが接客や調理など本来の業務に注力でき、生産性向上が期待できます。

「食の未来を、アップデートする」をビジョンに掲げるトレタでは、トレタ予約番を通じ、飲食店の生産性向上と売上アップを支援します。

■トレタCC株式会社 概要

代表者 代表取締役 松岡 庸一郎
所在地 東京都品川区西五反田7-22-17 TOCビル 8F
資本金 1,250万円（2018年12月31日時点）
設立年月 2018年6月
主な事業内容 飲食店向け コンタクトセンターサービスの提供

■株式会社トレタ 概要

代表者 代表取締役 中村 仁
所在地 東京都品川区西五反田7-22-17 TOCビル 8F
資本金 1億円（累計調達額61.3億円）
設立年月 2013年7月
主な事業内容 飲食店向け 予約/顧客台帳サービスの開発・販売
URL <https://corp.toreta.in/>

「トレタ」は株式会社トレタの登録商標です。

お問合せ先

株式会社トレタ

広報・PR室

E-mail : pr@toreta.in

Tel : 03-6431-9006