

業務効率化のその先へ。新しい顧客体験を届ける 店内モバイルオーダー「トレタO/X」提供スタート！ 飲食店DXの決定版として経営革新を支援

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）は、2021年7月26日より飲食店向け店内モバイルオーダー「トレタO/X（読み：トレタオーエックス）」の提供をスタートします。



URL：<https://www.toreta-ox.com>

トレタO/Xは、飲食店が発行したQRコードを来店客自身のスマホで読み込むことで飲食店のメニューにアクセスでき、注文から会計までスマホひとつで完結する店内モバイルオーダーです。トレタO/Xの導入により、ホールスタッフ業務の約4割をも占めると言われる注文や会計業務を圧縮でき、飲食店の業務効率化や生産性向上を実現するとともに、デジタルならではの顧客体験を提供し、売上や顧客満足度の向上を図れます。

最大の特長のひとつがデザインカスタマイズの自由度の高さ。トレタO/X独自のシステムアーキテクチャにより、飲食店のこだわりや世界観、料理の特長を存分に表現することが可能です。来店客は自身のスマホでワクワクしながら料理を選び、ホールスタッフを呼ぶ必要もなく好きなタイミングで注

文が可能です。トレタO/Xがスムーズかつリッチな顧客体験を提供し、顧客の感動や売上アップにも繋がります。POS機能や決済機能も標準搭載しており、来店客は手元のスマホで会計が完了します。

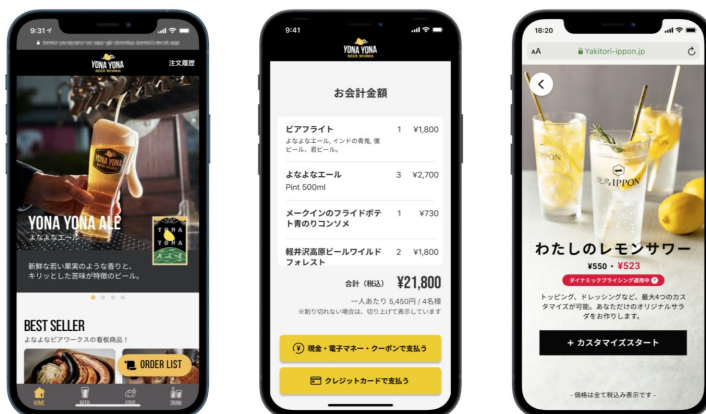
加えて、来店客の注文行動や閲覧履歴を解析することで、商品開発やマーケティングにも活用可能です。データに基づいてデータサイエンティストをはじめとする当社スタッフがメニューのブラッシュアップやオペレーション改善を手厚くサポートします。トレタO/Xの導入により、従来は実現が困難だったダイナミック・プライシング（価格の自動変動）の採用も容易です。トレタO/Xで取得した注文履歴や来店回数などをベースに、曜日や時間帯・気温・店内の混雑度などのデータを加えてアルゴリズムを組み立て、その時々に応じた最適な価格を自動でメニュー上に表示します。ダイナミック・プライシングにより来店需要の平準化を目指し効率的な人員配置や無駄のない仕入れが実現します。

■背景

新型コロナウイルスワクチンの接種が進めば、飲食店への客足が戻り、反動需要の高まると期待される中、外食業界では人材確保や省人化、生産性向上が喫緊の課題です。これらはコロナ禍以前より大きな課題でしたが、コロナ禍で早急に課題解消が求められることとなりました。多くの飲食店が反動需要の高まりに備え、飲食店経営の収益構造のさらなる見直しや、小手先ではない抜本的な飲食店DXの導入に取り組んでいます。しかしながら、飲食店では「おもてなし」が何より重要で、デジタル化は矛盾するという観念が根強く残っており、より良いおもてなしを提供したいという気持ちが、DX化に歯止めをかけている一面も見受けられます。業務効率化を目的としたモバイルオーダーサービスが続々と登場しているものの、飲食店の個性や強いこだわりまでもを表現できるサービスがないため、導入に踏み切れないと言った声も聞かれます。そこで、業務効率化はもちろんこと、アナログでの接客をも超えるおもてなしも実現する飲食店DXとして、トレタO/Xの開発に至りました。

■トレタO/Xの利用手順（来店客側）

- ①飲食店から提示されたQRコードをスマホで読み取り、デジタルメニューにアクセス
- ②メニューを選び、オーダーを送信（自動的にキッチンプリンタから調理指示を出力）
- ③食事終了後、クレジットカード情報を入力し会計（※今後、電子マネーなど対応予定）
- ④会計後、必要に応じて電子レシートを発行。電子レシートはメールにて送信



推奨環境

OS：iOS 最新版、Android 最新版

ブラウザ：Chrome、Safari、Firefox、Edgeの最新版

■トレタO/Xの特長

1) 自由度の高いデザインカスタマイズ

トレタO/Xのメニューは、料理一覧ではなく飲食店と来店客を繋ぐメディアだと捉え、画像・音声・動画を用いて、飲食店の世界観や料理へのこだわりを表現力豊かに伝えることができます。従来のセルフオーダーシステムでは実現が難しかった、お店のブランドや個性を活かしたメニューを提供します。

2) 豊富なメニュー表示

飲食店によって異なるさまざまなメニューの構造にも対応できるよう、通常メニューのほか、飲み放題、食べ放題やコースなど柔軟に対応。辛さの調整といった味付けや、追加トッピングなどのカスタマイズも表示でき、飲食店と客の双方が手間をかけることなく、好みにカスタマイズした料理の提供が実現します。

3) 会計までスマホで完結

注文から会計まで来店客自身のスマホで完結します。来店客は複数のスマホから同時オーダーが可能で、顧客個々のオーダーを識別したきめ細かい注文管理も可能です。会計もまとめ会計から個別会計まで、煩雑な会計業務も自動で完了します。来店客は自分の好きなタイミングで注文でき、会計の待ち時間からも解放されます。オンライン決済、自動決済、クーポン・割引にも対応します。

4) 運用・管理の支援

店内モバイルオーダーの成功の鍵は運用です。丁寧に管理すればするほど、デジタルメニューは使いやすく魅力的に進化します。トレタO/Xでは、きめ細かなメニューデータの更新やメンテナンスを当社の専任スタッフが支援します。データを基にした継続的なメニューのブラッシュアップ、仮説検証を通じ、ともに「売れるメニュー」を育てていきます。

「食の未来を、アップデートする」をビジョンに掲げる株式会社トレタでは、トレタO/Xを通じ、飲食店の生産性向上をITで支援します。

■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。

「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です

お問合せ先

株式会社トレタ 広報・PR室

E-mail : pr@toreta.in

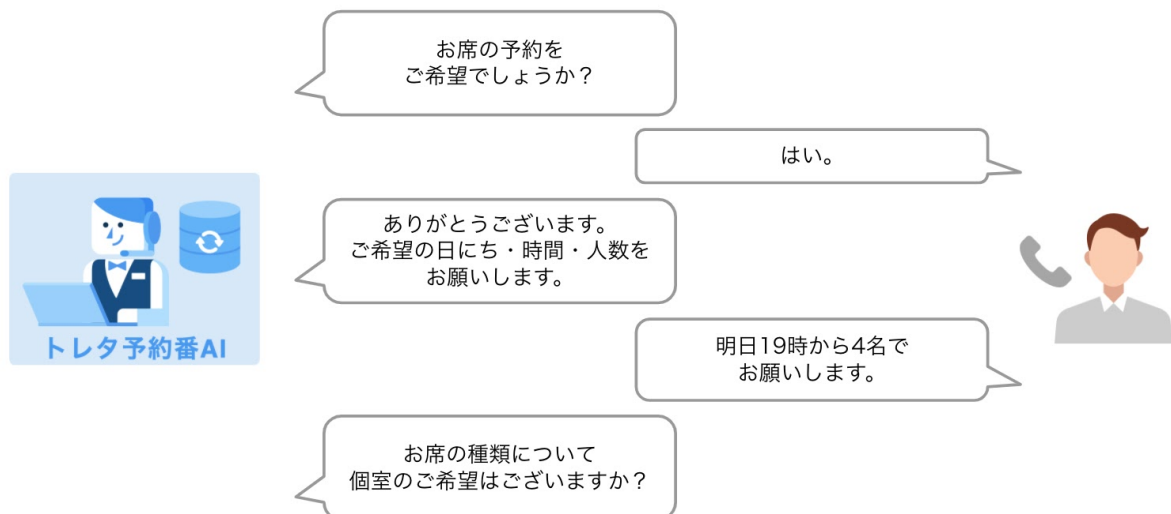
Tel : 03-6431-9006

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、2021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。

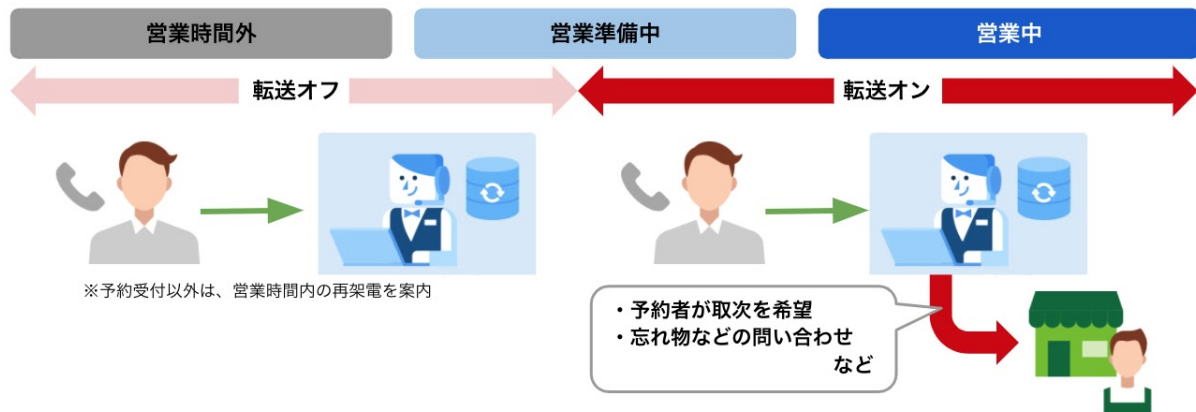
<トレタ予約番の対話イメージ>



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