

飲食店の電話予約をAIが自動で対応する
「トレタ予約番」・「トレタ AIるすでん」
サービス提供開始1年8ヶ月で、予約受付人数20万人突破！
電話の取りこぼし防止や営業時間外の電話対応の実現で約7.5億円の売上創出に貢献

<https://toreta.in/toreta-yoyakuban/>

外食DXで飲食店の課題解決に貢献する株式会社トレタ（本社：東京都品川区、代表取締役CEO：中村 仁）は、飲食店の電話予約をAIで自動受付する「トレタ予約番」と「トレタ AIるすでん」による予約受付人数が20万人（※1）を突破しました。なお、トレタ予約番およびトレタ AIるすでんによって、7億4513万6917円の売上に貢献していると試算しています（※2）。



コロナ禍の2020年4月には、前年同期の1割程度まで落ち込んだ飲食店の来客数（※3）ですが、株式会社トレタが保有するデータでは2022年11月には9割にまで回復しています（※4）。その一方で、飲食店の現場では、コロナ禍で仕事を求めて外食産業から去ったアルバイトスタッフがなかなか戻ってこないという傾向もあり、人手不足や採用難はコロナ前を上回る深刻な問題となりつつあります。こうした状況から、店内の接客が不十分になって顧客満足度が低下したり、営業時間中の電話に対応できずに予約を取りこぼす売上損失が発生する

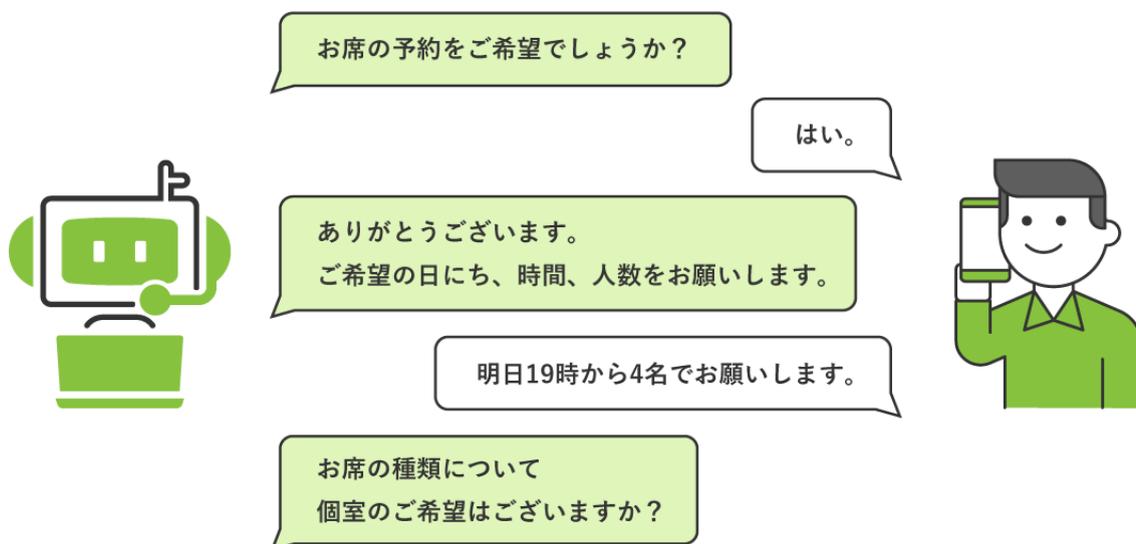
など、飲食店の収益に直結するさまざまな課題が浮き彫りとなっています。

株式会社トレタでは、コロナ禍が収束して来客数が回復すれば人手不足はより一層深刻化すると想定し、2021年4月15日に電話対応をAIによって自動化する「トレタ予約番」の提供をスタートしました。2022年6月29日にはトレタ予約番の機能をよりシンプルにしたエントリーモデルとして「トレタ AIるすでん」の提供をスタートしています。両サービスとも、電話業務の効率化や予約の取りこぼしを低減する効果はもちろんのこと、電話対応から解放されることによる接客改善や、電話対応にストレスを感じていた現場スタッフの従業員満足度を高めて定着率を改善するなど、飲食店の抱える課題の解決に寄与できるサービスとして評価いただいたことが、早期の予約受付人数20万人達成に繋がったと考えています。

■トレタ予約番について

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。新規予約をAIが自動で受付し、予約／顧客台帳サービス「トレタ®」に自動配席・登録完了まで対応します。予約者には予約確定時のSMS配信も可能です。個室希望の確認のほか、トレタ予約番で受付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。

(トレタ予約番の会話イメージ)



店舗への転送のオン・オフも可能です。最初の電話対応はAIが行い、予約者が店舗への電話の取次を希望した場合には、AIから店舗や本部に転送します。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 AIるすでんについて

トレタ AIるすでんは、トレタ予約番の機能をベースに、留守番電話としての用途に特化したシンプルなAIサービスです。繁忙時間帯や営業時間外など、これまで店舗で取ることでできなかった電話を、単に録音するのではなく、AIが予約の受付や配席、変更・キャンセルまでを自動対応します。機能をシンプルにすることで従来の留守番電話同様の直感的な操作性を実現すると同時に、価格面においても、対応した電話の総数ではなく「予約が成立した件数」のみに手数料が発生する成果報酬型とすることで、費用対効果の高いサービス設計となっています。

■トレタ予約番、トレタ AIるすでんの導入効果について

トレタ予約番やトレタ AIるすでんの電話受付状況を分析すると、お客様からの予約電話は、ディナー開始前後の17時台、18時台に集中していることがわかりました。続いてランチタイム前の11時台にも全体の1割を占める電話がありました。これらは、開店前後で現場スタッフが最も忙しく余裕のない時間帯であり、その時間帯の電話対応を両サービスが代行することで、飲食店の接客サービスの質の向上が期待できます。

トレタ予約番を先行導入した外食法人さま（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に切り替えたところ、1,168人の予約を受け付け、人件費をかけることなく約600万円の売上獲得に貢献しました。別の外食法人さま（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件はトレタ予約番が予約受付まで完了し、店舗には残りの262件のみを転送しました。店舗側には、予約番が受け付けた電話の内容とともに転送されますので、これにより大幅な電話対応の精度向上と対応コストの削減を実現しました。飲食店スタッフは接客や調理など本来の業務に注力できるようになり、生産性向上や顧客満足度の改善が期待できます。

株式会社トレタでは2013年の創業時より、飲食店の予約のオンライン化に注力してまいりました。しかし、オンライン化は一つの理想形ではあるものの、多くの消費者の方々のライフスタイルや価値観、リテラシーを考慮すると、電話予約がゼロになる世界の実現はまだまだ先になると考え、電話予約のデジタル化にも並行して取り組んでいます。飲食店を電話で予約したいお客様にとっては、電話対応のスムーズさや快適さ、そして多様な問い合わせやご相談への柔軟な対応は決して欠かせない重要な要素です。AIサービスの提供開始以来、AI音声やシステム、対応シナリオなどのきめ細かな調整や改善を重ね、ストレスなく快適な予約体験の実現を目指しています。

「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、トレタ予約番・トレタ AIるすでんを通じて、ITの力で飲食店の抱える課題を解決し、外食業界の生産性向上を目指します。

■株式会社トレタ 概要

代表者	代表取締役 CEO 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（2020年12月末時点）
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/

トレタ予約番・トレタ AIるすでんの導入に関するお問合せ先

株式会社トレタ セールスグループ

E-mail : request@toreta.in

お問合せフォーム : <https://toreta.in/contact/>

※1 受付後の人数変更やキャンセルは反映していません。

※2 売上の算出方法：導入飲食店ごとに弊社の保有する想定顧客単価データに受付人数を掛け、総数を算出。
受付後の人数変更は反映していません。

※3 トレタ@導入飲食店における2020年4月20日～26日の来店人数の2019年同期比は7.16%

※4 トレタ@導入飲食店における2022年11月21日～27日の来店人数の2019年同期比は90.1%

お問合せ先

株式会社トレタ 広報・PR担当

E-mail : pr@toreta.in

Tel : 03-6431-9006