

## 【飲食店の電話予約調査】年末の電話予約数は年間最多、比率も48.5%に上昇 ～電話対応の課題と自動化によるDX実践法を提案～

～ネット予約が普及しても「電話で相談したい」というニーズは根強く、電話が鳴り止まない現場では、顧客満足と業務効率がトレードオフに～

【飲食店の電話予約調査】

年末の電話予約数は年間最多、  
比率も48.5%に上昇

ネット予約が普及しても「電話で相談したい」というニーズは根強く、  
電話が鳴り止まない現場では、顧客満足と業務効率がトレードオフに

株式会社トレタ(本社:東京都渋谷区、代表取締役 CEO:中村 仁)は、飲食店向け予約管理サービス「トレタ予約台帳」の利用飲食店を対象に、2024年1月から12月までの予約データを分析し、年末における電話予約の急増傾向と飲食店の課題について調査結果を発表いたします。

本調査により、12月は電話予約数が年間で最も多く、比率も48.5%に上昇することが明らかになりました。また、電話急増により新規予約の取りこぼしだけでなく、既存予約のお客様への対応に支障をきたし、トラブルに発展するケースも多いことが判明しました。当社では、音声ガイダンスまたはAI電話予約システムによる自動化というDX実践法を提案しています。

【年末年始の電話ラッシュ、もう諦めていませんか？】

<https://toreta.in/contents/dx/toreta-yoyakuban001/>

## 調査サマリー

- 12月の電話予約数は年間で最も多く、比率も48.5%に上昇
- 年末の電話急増により、既存予約客への対応に支障をきたすケースが多発
- 電話自動化によるDXで、顧客満足と業務効率の両立が可能に

## 調査背景

年末年始は忘年会や新年会で飲食店の予約が集中する繁忙期です。Web予約が普及した現代でも、「確実に席を取りたい」「柔軟な対応を相談したい」というニーズから電話予約を選ぶお客様が多く、店舗側の電話対応負担が課題となっています。

当社は、トレタ予約台帳を利用する飲食店の2024年通年データを分析し、年末における電話予約の実態と、それに伴う課題、および解決策について調査を実施しました。

## 調査結果

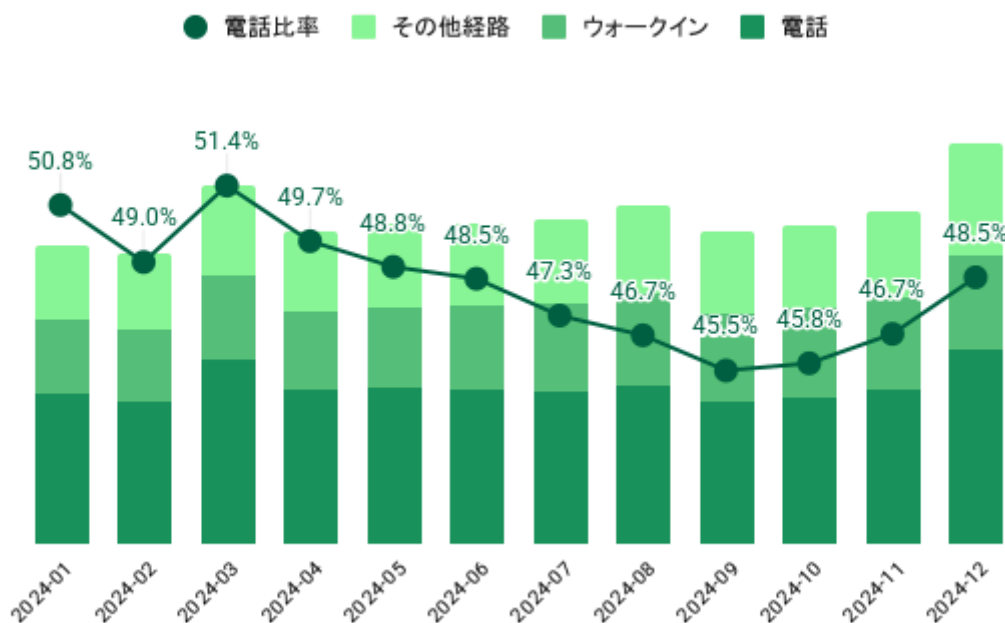
### 1. 12月の電話予約数・比率ともに年間最高水準

2024年1月から12月までの経路別予約推移を分析した結果、以下が明らかになりました。

#### 主な発見事項

- 12月の電話予約数(棒グラフの濃い緑部分)は年間で最も多い
- 電話予約比率は1～9月が45～49%で推移していたのに対し、12月には48.5%に上昇
- 予約総数が増える中で、電話予約の件数・比率ともに高まる「二重の負荷」が発生

経路別予約推移



トレタ利用飲食店(全店対象)の経路別予約推移

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

株式会社トレタ PR担当: 白鳥 TEL: 03-6431-9006 MAIL: pr@toreta.in

## 2. 年末の電話急増が引き起こす深刻な課題

電話予約の急増により、以下のような課題が発生しています。

### 機会損失

- 新規予約の取りこぼし
- 営業時間外の予約機会の喪失

### 既存顧客対応への支障

年末は新規予約だけでなく、既存予約の変更・キャンセル連絡も増加します。しかし、新規予約の問い合わせが次々とかかってくる中で、こうした重要な連絡に対応できない事態が発生しています。

- 人数変更の連絡を受けられず、当日になって席が足りない
- アレルギー情報を事前に聞けず、当日慌てて対応
- キャンセル連絡が取れず、無断キャンセルとして処理
- 時間変更の依頼に気づかず、お客様をお待たせ

こうした意思疎通のミスは、お客様を失望させるだけでなく、トラブルにまで発展するケースもあります。

### スタッフへの負担

「接客中に電話が鳴るとどちらを優先すべきか迷う」「電話に出られなくて申し訳ない」といった精神的負担が、サービス品質の低下や離職率の上昇につながる懸念があります。

## 3. 電話自動化によるDX実践法

「デジタル化が進んでも電話だけは人が対応せざるを得ない」—— 多くの飲食店が抱える"DXの空白領域"がここにあります。当社では、店舗の状況に応じた2つの解決策を提案しています。

### (1) トレタフォン自動応答サービス(IVR)

#### 主な機能:

- ・音声ガイダンスによる電話の自動振り分け
- ・時間帯別の案内内容変更
- ・SMS送信でネット予約フォームへ誘導

#### 効果:

- ・電話の7割を占める予約以外の問い合わせを自動振り分け

---

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

株式会社トレタ PR担当:白鳥 TEL:03-6431-9006 MAIL:pr@toreta.in

- ・ネット予約への誘導率を最大化

## (2)トレタ予約番(AI電話予約システム)

### 主な機能:

- ・24時間365日のAI自動予約受付
- ・より柔軟な時間帯別の案内内容のカスタマイズ
- ・自然な会話で予約変更・キャンセル待ちにも対応

### 効果:

- ・スタッフの対応時間を削減しながらも予約などの重要なコミュニケーション機会を逃さない仕組みを実現

## 調査概要

- 調査対象:トレタ利用飲食店(全店)
- 調査期間:2024年1月1日~2024年12月31日
- 調査方法:トレタ予約台帳データの分析
- 調査項目:経路別(電話・ウォークイン・その他経路)の予約数・比率の推移

## 詳細な解決策と導入ガイド

年末の電話対応課題の詳細と、具体的な導入方法については、以下の記事で詳しく解説しています。

### 【飲食店経営者向け】年末の電話ラッシュ、もう諦めていませんか？

「出られない電話」を売上に変える、意外と身近な解決策

<https://toreta.in/contents/dx/toreta-yoyakuban001/>

### 記事の主な内容:

- 年末に電話が急増する理由の詳細分析
- 「出られない電話」が引き起こす本当のコスト
- 音声ガイダンスとAI電話予約システムの詳しい比較
- 段階的導入のステップとサポート体制
- 実際の導入店舗の声と効果

## トレタ予約台帳について

「トレタ予約台帳」は「テーブルマネジメント」に特化した飲食店向け予約・顧客管理システムです。予約の配席管理を最適化し、テーブル回転率を高めながら予約事故を防止することで、飲食店さまの満足度向上と売上アップを同時に実現

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

株式会社トレタ PR担当:白鳥 TEL:03-6431-9006 MAIL:pr@toreta.in

します。飲食店経営者が自ら開発に携わったことで、現場目線の圧倒的な使いやすさを実現。iPadで直感的に操作でき、新人スタッフでもすぐに使いこなせます。特に予約対応が複雑な中価格帯の繁盛店で高い評価を獲得し、多くの飲食店で業務効率化と顧客体験の向上に貢献しています。

【トレタ予約台帳ページ】 <https://toreta.in/toreta-daicho>

【トレタ予約番(AI電話予約システム)】 <https://toreta.in/toreta-yoyakuban/>

## 株式会社トレタについて

### 【会社概要】

社名: 株式会社トレタ

所在地: 東京都渋谷区代々木一丁目11番2号 フロンティア代々木4階

代表者: 代表取締役 CEO 中村 仁

設立年月: 2013年7月1日

資本金: 1億円

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/>

### ■本件に関するお問い合わせ先

#### 【飲食店関係者様】

「トレタフォン自動応答サービス」「トレタ予約番」機能に関するお問い合わせは以下までお願いいたします。詳細な機能や導入メリットについてご説明いたします。

お問い合わせURL: <https://toreta.in/toreta-daicho/contact/>

#### 【報道関係者様】

株式会社トレタ 広報担当: 白鳥

電話: 03-6431-9006 メールアドレス: [pr@toreta.in](mailto:pr@toreta.in)