

OpenTable、レストラン・飲食店向け予約台帳「GuestCenter」に ビジネスインテリジェンスを駆使した新機能を追加導入

～ビジネスインテリジェンスを活用して、集客率を向上！レストランがカスタマーサービスに注力できる機会を創出～

Booking Holdings, Inc. (NASDAQ: BKNG) の一員であるオンラインレストラン予約サイトのリーディングカンパニー、オープンテーブル株式会社（本社：東京都渋谷区、セールス&サービス ディレクター：麻生浩史）は、当社の代表的なクラウド型レストラン管理サービス「GuestCenter（ゲストセンター）」にビジネスインテリジェンスを採り入れた新機能を追加導入したことを発表しました。

今回導入した新機能は、レストランが自社のビジネス状況把握のために必要なツール及びインサイトを提供するビジネスインテリジェンス（BI）システムです。OpenTable の BI システムは、来店客の予約傾向や嗜好パターンの理解を促進し、レストランの集客率の向上に役立つツールやインサイトを提供します。これにより、レストランがカスタマーサービスに注力する機会を創出し、リピーターの獲得、ビジネスの成長に貢献します。

オープンテーブル株式会社のセールス&サービス ディレクターの麻生浩史（あそうひろし）は次のように述べています。「私たちが提供するビジネスインテリジェンスは、来店客の傾向や履歴がひと目で把握できるツールとインサイトを提供するもので、オペレーションやスタッフのシフト編成、マーケティング活動に役立てることができます。レストラン経営者・オーナーの方々には OpenTable が提供する豊富な情報とインサイトをぜひとも活用して、経営に関わる重要な意思決定の局面で役立てていただきたいと思います。」

- 時間帯別稼働率の分析：過去の客席稼働率を月間、年間別に分析し、客席稼働の傾向や今後の需要予測に関するインサイトを提供
- 繁忙期のテーブル回転率の分析：忙しい時間帯における回転率を最適化し客席稼働率を最大化するためのインサイトを提供
- 予約データの分析：予約データを分析し、来店客がどのような手段・経路で予約したか、予約のチャンネル・経路に関するインサイトを提供
- 紹介チャンネルのデータ分析：来店客の予約を追跡、来店客の流入経路別動員数を解析し、紹介チャンネルごとのインサイトを提供
- レストランの経営者・オーナー用アプリ：ビジネス状況を把握するために必要な情報を素早く解析し、月間、シフトベースの解析データを提供。レストランの経営者・オーナーが必要としているときにいつでもどこにいても手元のデバイスからデータアクセスが可能。
- 月次ビジネスレポート：多忙を極めるレストランオーナー、ゼネラルマネージャーに、実用的なビジネスインサイトとともに最新の売り上げ情報を提供。ステークホルダーへの報告にも活用できる。

また、OpenTable では今後、一見客の来店履歴や、口コミ・評価を分析することでリピーター獲得に貢献する新たな分析機能を追加導入する予定です。

